

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Donni Juni, Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Fahmi, I. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). *Cetakan ke VIII*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kamaluddin, Apiaty. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makasar : CV. Sah Media
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and LL Berry (1988), *SERVQUAL A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40
- Suryoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. CAPS. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ke-4. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran : Esensi dan Aplikasi Ed. 1 (Ke-1)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono Fandy dan Gregarius Chandra. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ke-4 CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Manullang, (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*, Gadjah Mada University Press. P.O.BOX 14, Bulaksumur, Yogyakarta.

Skripsi :

Ardiyan Fakrun Nissa (2019). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo." Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.

Desi Dila Andraini. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Inna Parapat. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara.

Eko Yuwananto (2011). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Bahan Bangunan Sembilan Lima di Kecamatan Gunungpati." Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.

Gabriel Deka Putranusa, (2019). "Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris pada Coffee Toffee Magelang)." Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Magelang.

Meva Pratiwi (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Penginapan Lebar Daun Palembang." Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Jurnal :

Desan Henriawan (2015). "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur)." *Jurnal Copetition, Volume VI, Nomor 2, November 2015, 71 – 82*

Muhammad Imam Fazrurahman (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Lorin Sentul." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EKOBIS) ISSN 2716-3830*

William1, Tiurniari Purba. (2020). "Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Mazda di Kota Batam." *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (EMBA) ISSN 2303-1174*

Internet :

Tren dan Perubahan Industri Perhotelan Indonesia di Era New Normal. Diambil dari: https://starsolution.co.id/tren-dan-perubahan-indu.stri-perhotelan-indonesia-di-era-newnormal/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=tren-dan-perubahan-industri-perhotelan-indonesia-di-era-new-normal (Akses 12 Agustus 2021)

Harga kamar hotel di bandung. Diambil dari : <https://www.traveloka.com> (Akses 12 Agustus 2021)

Tingkat Okupansi Hotel Bintang 3 di Kota Bandung. Diambil dari :
<http://data.bandung.go.id/organization/dinas-kebudayaan-dan-pariwisata>
(Akses 12 Maret 2022)