

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Majalah Ilmiah Solusi*, 18, 77–88. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/slsi.v18i3.2610>
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 1, 107–115. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/smk.v1i1.1250>
- Donni, P. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima (I)*. ALFABETA.
- Gandhy, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Dunkin Donuts Gading Serpong. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 02, 135–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.30988/jmil.v2i2.34>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis - untuk Akuntansi dan Manajemen* (Maya (ed.); 1st ed.). Penerbit Andi.
- Standar Usaha Hotel, 1 (2013). [https://www.equalityindonesia.com/downloads/peraturan/Permen Parekraf_No_53-2013 Su Hotel.pdf](https://www.equalityindonesia.com/downloads/peraturan/PermenParekraf_No_53-2013_Su_Hotel.pdf)
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3, 112–124. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-4094-9769>
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation (I)*. Ekuilibria.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Magisma*, 8(1), 19–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). *The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta*. *Binus Journal Publishing*, 8, 23–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2, 312–318. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>

- Rutjuhan, A., & Ismunandar. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator*, 13, 105–109. <https://doi.org/https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015>
- Sudarso, E. (2016). Kualitas Layanan, Nilai Fungsional, Nilai Emosional, dan Kepuasan Konsumen : Sebuah Studi Kasus. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan (JEBIK)*, 5, 165–178. <https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.26418/jebik.v5i3.19079>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suwanda, S. A., & Siregar, E. (2017). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Braja Mustika Hotel & Convention Centre, Bogor. *Jurnal Manajemen*, 19, 321–339. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jm.v19i3.37>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4* (4th ed.). PENERBIT ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing* (3rd ed.). Penerbit Andi.
- Windasuri, H., Susanti, H., & Team, B. G. (2017). *Excellent Service: The Secrets of Building a Service Organization* (I). Gramedia Pustaka Utama.