

DAFTAR PUSTAKA

- Abul Kalam, Md. Moshiur Rahman dan Md, Abdullah. 2012. *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Hotel in Khulna Bangladesh*, *Research Journal of Finance and Accounting*, Vol. 3 No. 4.
- Amir Fachruzi. 2012. Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasrat Abadi di Makasar, Makasar: Jurusan Manajemen, FE-UNHAS.
- Bob Foster. 2016. *The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction in Mutiara Hotel Bandung*, *America Research Journal of Humanities and Social Sciences*, Volume 2016.
- Bob Sabran. 2012. Manajemen Pemasaran, jilid 1 dan 2, ed. 13, Jakarta, PT. Erlangga.
- Buchari Alma. 2012. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Bandung, Alfabeta.
- Daryanto. 2011. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran, Bandung, PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta, Gava Media.
- Djaslim Saladin. 2011. Manajemen Pemasaran. Bandung, Linda Karya.
- Dedy Hariyanto dan Nindria Untarini. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriot Surabaya, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 2 No. 4.
- Effendi M. Guntur. 2010. Transformasi Manajemen Pemasaran. Jakarta, Sagung Seto.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Hasibuan Malayu. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Bumi Aksara

- I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 4.
- Johanes Gerardo Runtuuwu, Sem Oroh, dan Rita Taroreh. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Cabang Manado, Jurnal EMBA, Vol. 2, No.3.
- Kotler, Philip, and Armstrong, Gary. 2012. *Principle Of Marketing*, Pearson Education, Inc., New Jersey, Prentice Hall.
- Kotler, Philip, and Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management, 14th edition*, Pearson Education, Inc., New Jersey, Prentice Hall
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, ed. 3. Jakarta, Salemba Empat.
- Marcelitha T. Montolalu. 2013. *The Impact of Service Quality And Price To Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Swiss- Belhotel Maleosan Manado*, Vol. 1 No. 4.
- Millet, John D. 2012. *Management In The Public Service: The Quest For Effective Performance*, New York, McGraw-Hill.
- Nembah F. Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaa, Implementasi dan Pengendalian*, ed. 8, Yogyakarta, Andi.
- Nico Pratama Onasie. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Lima Pekanbaru, Jurnal Jom Fekon, Vol. 2, No.1.
- Rachmawati. 2013. *Peranan Marketing Mix*. Semarang, BP Undip.
- Ratih Hurriyati. 2011. *Pemasaran Jasa: Integrasi Fokus Pelanggan di Perusahaan*, Bandung, Alfabeta.
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- Rendy Gulla, Sem George Oroh dan Ferdy Roring. Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn, Jurnal EMBA, Vol. 3 No.1 Maret 2015.
- Shinta Agustina. 2011. *Perilaku Konsumen, Afeksi Konsumen*, <http://manajemenagribisnis/fakultaspertanian-universitaspertanian-brawijaya>.

Santoso Singgih. 2012. Statistik Nonparametrik, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.

Sugiono. 2013. Metode Penelitian Bisnis, Edisi Pertama, Bandung, Alfabeta.

Turgay Bucak. 2014. *The Effect of Service on Customer Satisfaction: A Research on Hotel Businesses Turkey*, *Internasional Journal of Education and Research*, Vol.2, No.1.

Widyawati. 2011. *Hygiene dan Sanitasi Umum dan Perhotelan*, Jakarta, PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Yasir Shafiq, Imran Shafiq, Muhammad Saadat Din dan Rehman Cheema. 2014. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Hotel Industry of Faisalabad, Pakistan*, *Internasional Journal of Management and Organizational Studies*, Vol. 2, Issue 1.

Yulianto. 2011. Dasar-dasar Manajemen Jasa, ed. 10. Jakarta, Salemba Empat.

Sumber lainnya:

https://www.bps.go.id/Bandung-dalam-angka-2013_2016.html

https://www.tripadvisor.co.id/Hotels-g297704-zfc3-Bandung_West_Java_Java-Hotels.html

<https://www.merdeka@serelahotel.com>