

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., 2014., *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.
- Achmad, Herry Buchory & Djaslim Saladin., 2013., *Manajemen : Edisi Pertama*, Bandung : Linda Karya.
- Adrian Payne dalam Lupiyoadi., 2013., *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: ANDI.
- Amir., 2013., *Dasar-dasar Manajemen*, Cetakan Pertama, Alfabeta, Bandung.
- Assauri., 2013., *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Rajawali Pers
- Barkelay dan Saylor., 2014., *Kepuasan Pelanggan Jilid I*, alihbahasa Yuliarini dan Riyasa, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Bob Sabran., 2016., *Kualitas Konsumen dan Harga*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- BPS., 2017., *Data Jumlah Wisatawan dan Domestik Kota Bandung* : Bandung, Badan Pusat Statistik Kota Bandung..
- Brigita Ingrid Noviana., 2013., Pengaruh *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Surabaya *Jurnal Hospitality & Manajemen Jasa*. Vol. 2 No. 1 Hal 458-471.
- Buchari Alma., 2014., *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Burcak, Turgay., 2014., *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: A Research on Hotel Businesses Turkey* *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol.22 Issue: 5, pp1-11.
- Daryanto 2013, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Dias Widyarto., 2013., Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pandanaran Semarang, Diponegoro

Journal Social And Politic, Hal 1-16, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php>.

- Diana Petricia, Syahputra., 2014., Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kopi Progo, Bandung) *Journal Faculty of Communication and Business, Telkom University*.
- Djaslim Saladin., 2014., *Manajemen Pemasaran : Edisi Pertama*. Bandung; Linda Karya.
- Dwi Aliyah Apriyani., 2017., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Hotel Citra Sidoarjo) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.51 No.2 Oktober*.
- Endah Lisarini dan Ningtyas., 2014., Pengaruh Analisis Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap pada Hotel Grand Asia Bandung *Jurnal Agrosience Volume 4 No. 2 : (Juli – Desember)*.
- Fandy Tjiptono., 2014., *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*, Yogyakarta: ANDI.
- Farida Jasfar., 2013., *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Foster. Bob., 2016., *The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction in Mutiara hotel Bandung* *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol.13 Issue: 7, pp79-92.
- George R. Terry., 2013., *Manajemen*. Dialihbahasakan Afifudin (2013:5). Jakarta, P.T. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan., 2013., *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Hilda B Alexander., 2013., *Akomodasi Pariwisata*. Bandung : Forum Online Kompas.
- I WayanWidya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya., 2015., Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 7 No. 17Juni.

- Jimmy Sugianto dan Sugiharto., 2013., Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality* dan *Price* Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap di Hotel Nirwana Semarang Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, Hal 1-10.
- Johanes Gerardo Runtuuwu, Sem Oroh dan Rita Taroreh., 2014., Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Pada Hotel Ambassador Manado) Jurnal EMBA Vol.2 No.3 Hal 1803-1813 September.
- John C. Mowen., 2013., *Consumer Behavior Fiveth edition*, New Jersey :Harcourt, Inc.
- Juliansyah Noor., 2014., Metodologi Penelitian. Jakarta ; Kencana Prenada Media Group
- Kalam Abul, Md. Moshiur Rahman and Md. Abdullah., 2014., *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Hotel in Khulna Bangladesh* International Journal of Contenporary Hospitality Management Vol.31 Issue: 7, pp12-26.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2014., *Principles of Marketing*. Edisi 14. Global Edition. USA : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller., 2016., *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. USA: Pearson Prentice Hall.
- Montolalu. T Marcelitha., 2013., *The Impact of Service Quality And Price To Customer Satisfaction and Customer Loyalty In Swiss Belhotel Maleosan Manado* International Journal of Contenporary Hospitality Management Vol.29 Issue: 1, pp2-29.
- Moh. Nazir., 2013., Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mullins.W Jhon & Orville C. Walker, Jr (2013), *Service Management*: Edisi 121. New Jersey : *Pearson Prentice Hall*.
- Rambat Lupiyoadi., 2013., Manajemen Pemasaran Jasa, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Sinar Grafika.

- Rizka Khoirur Rohmah., 2013., Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap (Pada Hotel Sakura Palangkaraya) Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 10 Mei.
- Sapre dalam Usman., 2013:6., Manajemen Sumber Daya Organisasi, Ghalia Bogor, Indonesia.
- Sharma Chandrashekhar., 2014., *A Service Quality Model Applied on Indian Hotel Industry to Measure the Level Customer Satisfaction*. International Journal Science and Research (IJSR), Vol. 3, Issue 3.
- Sugiyono., 2013., Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Selvi Normasari., 2015., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Pelangi Malang Jurnal EMBA Vol.4 No.19 Agustus.
- Widianto dalam Rachmawati., 2013., Teori Pemasaran. Jakarta : Sinar Grafika
- Website : Sunyoto <http://www.woodpress.com/> Kepuasan Konsumen. Diakses tanggal 22 Juli 2018