

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta, Bandung.
- Anneke Lawrencia dan Antonius Kurniawan. 2017. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen *Budget Hotel Reddoorz*, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* Vol. 4, No. 1, Diakses 15 Februari 2019.
- Aberian Partamo dan Ruzikna. 2017. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Sabrina Budget, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol. 2, No. 2, Diakses 15 Februari 2019.
- Buchari Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Brigita Ingrid Noviana. 2018. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Surabaya, *Journal of Business and Management* Vol. 9, No. 27, Diakses pada 17 Maret 2019.
- Diptya Anggita, dkk. 2016. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Khalifah Hotel, *Journal of Bunsiness Management Education* Vol. 1, No. 2, Diakses 17 Februari 2019.
- Enne Molika, dkk. 2017. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Best Skip Hotel, *Jurnal Aplikasi Bisnis* Vol. 4, No. 1, Diakses pada 18 Februari 2019.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung. 2017. *Petunjuk Teknis Penyusunan Skripsi dan Sidang Sarjana*, Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasara*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta.
- Ferninda Manoppo. 2017. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Fave Hotel Kusumanegara, *Jurnal EMBA* Vol. 1, No. 4, Diakses 12 Maret 2019.
- Harman Malau. 2017. *Manajemen Pemasaran*, Alfabeta, Bandung.

- Irfan Prasojoadi dan Purnomo. 2017. Pengaruh Bukti Fisik dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen POP Hotel Malioboro, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 15, No. 2, Diakses 19 Desember 2018.
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2016. *Marketing Management*, 17th Edition, Pearson Education, Inc. England.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2018. *Principle of Marketing*, 17th Edition, Global Edition, Pearson Education, Inc. New York.
- Kris Wibisono. 2014. Pengaruh *Process* dan *Physical Evidence* Terhadap *Costumer Satisfaction*, *Jurnal MIX*. Vol. 4, No. 2, Diakses 8 Desember 2018.
- Malayu Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Marisa Arnindita. 2016. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 15, No. 2 Diakses 15 Desember 2018.
- Mia Erisha, Gilang Razati. 2016. Pengaruh Kinerja *Process* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Bunsiness Management Education*. Vol. 1, No. 2. Diakses 7 Januari 2019.
- Moses Seodiro. 2017. Pengaruh Bukti Fisik dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Fave Hotel MEX, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi* Vol. 4, No. 2, Diakses 3 Februari 2018.
- Molden Elrado. 2014. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 11, No.3, Diakses 15 Desember 2018.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung. 2017. *Pedoman Skripsi FEB UNPAS*, Bandung.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ratih Hurryati. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.

- Sofjan Assauri. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta, Bandung.
- Sigit Sanjaya dan Nila Pratiwi. 2018. Pengaruh *Process*, dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol. 3, No. 2. Diakses 15 Desember 2018.
- Shinta Indah dan R. Sugeng Basuki. 2018. Pengaruh *Physical Evidence* dan *Process* Terhadap Kepuasan Pelanggan di POP Hotel Kusumanegara, *Jurnal Aplikasi Bisnis* Vol. 4, No.1, Diakses 7 Oktober 2018.
- Stephen P. Robbins and Mary Coulter. 2016. *Management, 13th edition*, Pearson Education, Inc. England.
- Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Usman Effendi. 2014. *Asas Manajemen*, Edisi ke-2, Rajawali Pers, Jakarta.
- Zheithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D Gremler. 2013. *Service Marketing: Integrating Costumer Focus Across the Firm, 6th edition*, Mc.Graw-Hill, Boston.
- www.arsitag.com “Apa Sih yang Dimaksud dengan Hotel *Budget*?” Diakses 25 Juli 2018.
- www.bandung.go.id “Yokatta *Wonderful Indonesia Tourism Award 2018*”. Diakses 23 Juli 2018.
- www.topbrand-award.com “Top Brand Survey Fase 2 Tahun 2015-2017”. Diakses 5 Oktober 2018.
- www.tripadvisor.com “Reviews POP Hotel Festival Citylink Bandung”. Diakses 6 Oktober 2018.