

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, & Francis, T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Alketbi, S., Alshurideh, M., & Al Kurdi, B. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Retention and Loyalty in The UAE Hotel Sector with Respect to the Impact of Customer Satisfaction, Trust and Commitment. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Armstrong, & Kotler. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth*. England: Pearson Education, Inc.
- Aziz, A. P., & Ruzikna. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Sabrina Budget Traveler Pekanbaru. *JOM FISIP*.
- Badan Pusat Statistik  
<https://bandungkota.bps.go.id/>
- Buchari, A. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Alfa Beta.
- DISPARBUD Jawa Barat  
<https://disparbud.jabarprov.go.id/>
- Djamhur, A. S., & Kusumawati, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Hotel (Studi tentang persepsi Konsumen Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Bnayuwangi). *Journal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Erni, & Kurniawan. (2017). *Pengantar Manajemen (1 ed.)*. Jakarta: Kencana.

- Guli. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai variabel intervening (Studi empiris pada konsumen The Royale Hotel Krakatau Cilegon). *Jurnal Ekonomi dan Publik*.
- Hanaysha, J. (2016). Testing The Effects Of Employee Engagement, Work. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 289-297.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herdjiono, Irene, & Lady Angela Damanik. (2016). Pengaruh Financial Attitude, Financial Knowledge, Parental Income Terhadap Financial Management . *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 230.
- Juanim. (2020). *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data Spss &*. Bandung: Refika Aditama.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong. (2018). *Principles Of Marketing 7e*. Australia: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management, Person Education*,. Inc.
- Kotler, Philip, & Gary Armstrong. (2018). *Principles of Marketing* (15 Global Edition ed.). England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education, Inc.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, V., A, Zeithaml, & L. L. Berry. (1988). Servqual A. Multiple item for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Pratiwi, K. A., & dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pada Ratu Hotel (Ex Queen Hotel) Denpasar dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Intervening. *Manajemen*.

- Putri, & Budi Rahayu Tanama. (2017). *Manajemen Pemasarann*. Denpasar: Universitas Udayanan.
- S, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Santoso, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Pada Hotel Tanjung Sari Banyuwangi. *Manajemen Dan Bisnis Indonesia*.
- Saputra, A. J., & Djumarno. (2021). Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction and Its Implication for Customer Loyalty at Aston Pluit Hotel Jkarta & Residence Jakarta. *Dinasti International Journal of Economics, Finance and Accounting*.
- Srikandi, M. H., & Yulianto, K. E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan, kepercayaan serta loyalitas (survei pada pelanggan yang menginap doi Jambuwuluk Batu Resort Kota Batu). *Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V., M.J, B., & D.D, G. (2018). *Service Marketing; Integrating*. New York: Mc Graw-Hill.