

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianto, A., & Ilahi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Graha Indah Parepare. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 551–561. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.2492>
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 165. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i2.954>
- Clara Natalia Sagala, F., & Althalets, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser. *ETNIK: Jurnal Ekonomi Dan Teknik*, 1(4), 238–244. <https://doi.org/10.54543/etnik.v1i4.70>
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). *FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SARI ATER HOT SPRINGS*. 4(1).
- Evianta, S., Lusia, & Ginting, R. S. (2022). *PELANGGAN DI THE HILL HOTEL DAN RESORT SIBOLANGIT Universitas IBBI Medan Abstrak*. 3(2), 87–100.
- Fahmi, M. A., Nurfitriani, W., Nurfauzia, F., & Yulyadin, Y. (2023). *Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis*. 1(3), 475–485. <https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/pmb>
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153. <https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.20981>
- Hartin, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya. *Al-*

Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora, 3(1), 404–418.

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>

Iswandi, F. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Dan Shariah Compliance Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta). *Skripsi*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/30132>

Juliana, J., Tanujaya, T., & Nathaniel, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i1.197>

Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>

Maesaroh, M., & Hadisuwarno, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Tamu Di Favehotel Gatot Subroto Jakarta. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 613–634. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.327>

Manurung, R. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan dan beban kerja pramukamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Inna Parapat. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 24–31.

Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane. V, M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.

Nathania, C., & Susetya, F. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel 101 Surya Kencana Bogor. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16023–16029.

Ovidani, Z., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan

- Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang.
Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 9(2), 167–174.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27277>
- Pitoy, C. D., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1–5.
- Rahmi, N. U., Hadi, T., & Fredy, A. (2021). *Pengaruh Kompetensi , Akuntabilitas , Penerapan Kode Etik , dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Audit di Kap di Medan*. 5, 607–619.
- Rosyid, A. N., & Mukti, A. B. (2020). Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 9–18. <https://doi.org/10.47492/jih.v9i1.22>
- Samsidar. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Hotel Denpasar Makasar. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar*, 5(1), 1–8.
<https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Saputro, G. B., & Siagian, H. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Intervening Motivasi Kerja Di Head Office PT. Marifood. *Agora*, 5(3), 1–8.
- Sari, W. Della. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 11(1), 1–12.

- Suci, I., Putri, A., Ervina, E., & Sumarsih, U. (2023). *Volume 25 Issue 3 (2023) Pages 534-545 FORUM EKONOMI : Jurnal Ekonomi , Manajemen dan Akuntansi ISSN : 1411-1713 (Print) 2528-150X (Online) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di upscale hotel di kota Bandung The effect of service quality on guest satisfaction at upscale hotels in Bandung. 25(3), 534–545.*
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.
- Supartini, Asita, N., & Pratiwi, Y. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bumi Surabaya City Resort. *Media Mahardika*, 16(1), 1–16.
- Utomo, yulia larasati putri dan hardi. (2017). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. 10(19), 70–90.*
- Yuhardi, Y., Sari, T. V., & Afrizal, D. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mayang Suri Hotel. *Ekonomika*, 6(1), 123–130.