

## DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, T. 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Diamond Di Kota Samarinda. **Jurnal Administrasi bisnis**, vol 6, no 2.
- Aldanisa, Noviara dan Safrijal, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rsu Cut Meutia Kota Langsa, **Jurnal Transaksi** Vol. 11, No. 2 hal: 79-90.
- Arifin, Samsul, 2011,"Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah." **Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis** vol 8. No 1
- Hamdani dan lupiyoadi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,. **Jurnal Administrasi Bisnis**, 6(2)
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014 **Kualitas pelayanan** PT Gramedia pustaka utama Jakarta pusat.
- Kesuma, E., & Amri, M. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. **Jurnal. Manajemen** Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, 4 (4), 176-192
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran di Indonesia** “Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Salemba Empat. Jakarta
- Manoppo, Ferninda. 2013 "Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado." **Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi** vol 1. No 4.
- Mardhatillah, A. 2019. Servqual Pada Bpr Syariah Adeco Kota Langsa. **Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)**, 3(2), 174-183.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. **Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi**, 4(1).
- Nanang martono 2010. **Metode penelitian kuantitatif**. Jakarta : Grafindo Persada
- Pongtulan, A. 2017. **Total Quality Manaement-Manajemen Kualitas dalam Pendidikan**. Penerbit Andi.

- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan 2019. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *Jurnal Opsi* vol 12. No 1: hal 1-11.
- Rahmayanty, 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Air terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pdam Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 14(1).
- Sugiyono. 2014. Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J., 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar**, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryadharma, I. W.W., & Nurcahya, I. K. 2015 "pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur." *E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana* hal 4. No 4.
- Susilo, Heri, Andi Tri Haryono, and Moh Mukeri.2018 "Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan berkunjung sebagai variabel intervening di Hotel Amanda Hills Bandung." *Journal of Management* vol 4. No 4.
- Tjiptono F. 2014, **Pemasaran Jasa**, Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. 2012. **Pemasaran Strategik**. Yogyakarta: Andi.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. 2015. "Pengaruh kualitas layanan terhadapkepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur". *E-Jurnal Manajemen*, 4(7).
- Walakandou, Randy JR.2013 "Analisis Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Kota Manado." *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* vol 1. No 3.
- Yanti, N. 2019, Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri.
- Yunaida, E. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 7(1), 61-72.