

DAFTAR PUSTAKA

- amrenica, yulianeu, cicik, & heru. (2016). Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Variasi Produk Terhadap Minat Pembeli Ulang Pelanggan. *journal of Management*, 1-5.
- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, Vol 8 no.1.
- baraa, A. a. (2011). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT elex media komputerindo.
- chair, D. I., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. jakarta: PT fajar Interpretama mandiri.
- Chandra, S., & Tielun, M. (2015). PPengaruh Kualitas Pelayanan, Promos dan Lokasi terhadap Keputusan KOnsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo di Wamena. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.961.
- Darlina, D. (2016). Pengaruh Citra Pelayanan dan Kualitas Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada jasa perhotelan. *JOM FISIP*, Vol 1 No. 3 Hal 5.
- faradina, A. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah cantik di Alamanda. *Pengaruh promosi dan kualitas*, 3-5.
- fian, j. a. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-18.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran*. jakarta: Salemba empat P.O BOX 1405 jakarta 10002.
- kusuma, R. w. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4-12.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Rumah sakita Advent Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 494.
- Mulyanto, H., & Wulandari, A. (2010). *Penelitian Metode & Analisis*. Depok: cv Agung.

- Nurfarida, I. N. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *MODERNISAS*, 139.
- rachmawati, D., & fathoni, a. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel . *Journal of Management*, 1-8.
- rangkuti, F. (2013). *Costumer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. jakarta: PT Gramedia Jakarta.
- Selang, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 71-80.
- selvi, srikand, & andriani. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1-9.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif di Lengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 34.
- Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R& D*. Bandung: ALFABETA cv.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodelogi Penelitian - Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pngrauh Nilai pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 70.

