

REFERENCES

- Akaki, F.E.D., Ariwijaya, H. and Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Luwuk. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*. Vol. 9. No. 1. Pg. 485-500.
- Amilia, S. (2017). *Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol. 7. No. 1. Pg. 660-670.
- Ariyanti, W.P., Hermawan, H. and Izzudin, A. (2022). *Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. Vol. 8. No. 1. Pg. 85-94.
- Baker, S. (2020). *Principles of Hotel Front Office Operations*. Ohio: South Western Cengage Learning.
- Camillo, Angelo. (2020). *Handbook of Research on Global Hospitality and Tourism Management*. New York: IGI Global.
- Cohen, W. B. (2020). *Information and Beyond Issues in Informing Science & Information Technology*. California: Journal of Issues in Informing Science and Information Technology.
- Ganita, F. (2019). Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. Surabaya: *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 7. No. 1. Pg. 172-179.
- Gardetti, Miguel. (2020). *Sustainability in Hospitality*. London: Routledge.
- Gery, M.H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen the Aliga Hotel Padang*. *Menara Ilmu*. Vol. 12. No. 9. Pg. 92-102.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Karina, M. and Sari, D.P. (2021). *Pengaruh Relationship Marketing dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Mustika Ratu pada Gerai Dan+Dan Jakarta*. *Jurnal Manajemen Organisasi Bisnis*. Vol. 10. No. 1. Pg. 77-95.
- Kotler, P (2020). *Marketing Management*. New York: Prentice Hall.

- Kurtz, D. L. (2022). *Contemporary Marketing*. Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Limakrisna, Nandan. (2020). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, Rambat. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Maksud, N. L. and Saputri, M.E. (2021). *Pengaruh Penerapan Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Hotel Kirei Bantaeng*. e-Proceeding of Management. Vol. 8. No. 8. Pg. 6436-6441.
- Medlik, S. (2020). *Dictionary of Travel, Tourism & Hospitality*. London: Routledge Taylor Francis.
- Melisa and Answati. (2017). *Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Konsumen pada Jasa Bengkel Sipatuo Motor*. Jakarta: Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis. Vol. 1. No. 1. Pg. 289-302.
- Mursid, M. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Ningsih, N. W. S. and Yudhaningsih, N.M. (2019). *Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Rama Candidasa*. Jurnal Satyagraha. Vol. 2. No. 1. Pg. 112-127.
- Patel, Vinod N. (2020). *Theories and Techniques of Marketing Management*. USA: Oxford Book Company.
- Pratama, Z.A.S. (2020). *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi*. Malang: Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya. Vol. 8. No. 1. Pg. 1-8.
- Priansa, D. J. (2020). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Promanjoe, Yopyter. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Keripik Suher*. Surabaya: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Vol. 6. No. 3. Pg. 197-206.
- Putranto, A.T., Kumara, D. and Syahria, S. (2021). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Masakan Jepang En Dining*. Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen. Vol. 5. No. 1. Pg. 57-68.

- Qalby, A. N., Jusni and Munir, A.R. (2018). *Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Astinet Segmen Bisnis PT Telkom Witel Makassar)*. Makassar: Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship. Vol .1. No. 2. Pg. 61-71.
- Rangkuti, Freddy. (2020). *Flexible Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, M.N., Nuhung, M. Abdullah and Hamzah, A.I.P. (2020). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Peningkatan Pengunjung pada Hotel Harper Perintis Makassar. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 4. No. 2. Pg. 80-101.
- Sanusi, A. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Semaranata, I.W.M. and Telagwathi, N.L.W.S. (2022). *Pengaruh Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati di Kota Singaraja*. Bali: *Jurnal Manajemen*. Vol. 8. No. 1. Pg. 64-71
- Kurtz, D. L. (2022). *Contemporary Marketing*. Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Sentana, Aso. (2020). *Service Excellent & Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sheppardson, C. (2020). *Hospitality*. London: Business Expert Press.
- Soegoto, Eddy Soeryanto. (2020). *Entrepreneurship Menjadi Pebisnis Ulung*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Strydom, J. (2020). *Introduction to Marketing*. South Africa: Juta & Company Ltd.
- Sulaeman, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan PT Adhi Karya, Tbk*. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Vol. 8. No. 5. Pg. 65-78.
- Sulaeman, M., Sudiarti, S, Mulyati, S, Sundarsih, D. and Kustantini, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewiraniagaan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pensiun serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah*. Tasikmalaya: *Jurnal Aplikasi Bisnis*. Vol. 17. No. 2. Pg. 40-61.
- Taris, H. S. and Purwanto, S. (2022). *Analisis Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Peran Mediasi Kepuasan*

Pelanggan pada Layanan Go-Food di Surabaya. Surabaya: Jurnal Manajemen dan Sains. Vol 7. No. 2. Pg. 449-454.

Wahyono, Ulfa. (2020). *Building Customer Loyalty through Strategy Experiential Marketing, Service Quality and Customer Satisfaction.* London: Management Analysis Journal. Vol. 9. No. 2. Pg. 122-129.

Wahyuni, S.A.W. and Erawati, N.W.M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Maya Ubud Resotr & SPA.* Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis. Vol. 1. No. 1. Pg. 2561-2575.

Wilson, Richard M. (2020). *Strategic Marketing Management.* USA : Butterworth-Heinemann.

Yani, A., Arfah, A., Semmaila, B. and Arifin. (2022). *Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel.* Journal of Management. Vol. 5. No. 5. Pg. 531-544.

Yuniarti. (2020). *Perilaku Konsumen.* Bandung: Penerbit Pustaka Setia.

Zikmund, W. (2020). *Business Research Methods.* Ohio: South Cencage Learning.