

REFERENCES

- Al-Shidhani, S. S. S., & Tumati, R. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Luxury Hotels in Muscat. *Global Business & Management Research*, 13(3).
- Amelia, Dita. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Medan. *Jurnal Manajemen*. 7(1). 11-24.
- Anatasya, A., & Cyasmoro, V. (2023). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Hotel Maven Fatmawati Jakarta. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(3), 51-70.
- Dattalo, Patrick. (2020). *Determining Sample Size*. Oxford: Oxford University Press.
- Dibb, S. (2020). *Marketing Essentials*. Ohio : Cengage Learning.
- Dziuban, Charles. (2020). *Conducting Research in Blended Learning Environment*. New York: Routledge Taylor Francis.
- Firmansyah, A. (2021). *Pemasaran Produk dan Merek*. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media.
- Gobena, Abdissa. (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. London: Journal Social Science Management Studies. Vol. 4. No. 1. Pg. 14-26.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Gramedia.

- Hidayati, A., Sifat, W.O., Maddinsyah, A., Suransi, D. and Jasmani. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Citra Media Nusantara.
- Indrawati, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Cincau Station Surabaya*. Surabaya: Agora. Vol. 6. No. 2. Pg. 1-5.
- Jackson, S. (2020). *Research Methods and Statistics A Critical Thinking Approach*. California : Wadsworth Cengage Learning.
- Joshua, M., & Ayuningsihb, S. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Menginap di Park Hotel Jakarta.
- Kusuma, D., & Susanti, L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Bukit Selero Sehat. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen dan Akuntansi*. 17(1), 1-8.
- Lamb, Charles W. (2020). *Marketing*. Ohio : Cengage Learning.
- Lomendra, Vencataya. (2019). *Assessing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction Commercial Banks of Mauritius*. London: Studies in Business and Economics. Vol. 14. No. 1. Pg. 259-270.
- Maknunah, Lulu and Astuningtyas, Endang. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 14(2), 339-361.
- Manopo. (2021). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Oriflame Kota Manado. *Productivity*. 2(7), 499-502.

- Marlow, Christine. (2020). *Research Methods for Generalist Social Work*. Ohio: Cengage Learning.
- Mudie, P. (2020). *Services Marketing Management*. London : Elsevier.
- Muspiha. (2023). *Platform Digital*. Malang: Penerbit Rena Cipta Mandiri.
- Nurdin. (2021). *Pemasaran Pariwisata*. Makassar: Penerbit NEM.
- Priansa, D. J. (2020). *Perilaku Konsumen*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Purwaningrum, H. and Syamsu, M.N. (2021). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Rifai, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Setyawati, Ria. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*. 19(1), 57-63.
- Sitorus, O. T. (2019). Pengaruh kualitas produk hotel terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Grand Inna Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(2).
- Tamon, Natasya, et.al. (2021). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. DEFMEL Leilem. *Productivity*. 2(4), 309-314.
- Walujo, D.A., Koesdijati, T. and Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.