

DAFTAR PUSTAKA

- Alananzeh, O.A., (2017). Impact of Safety Issues and Hygiene Perceptions on Customer Satisfaction: A Case Study of Four and Five Star Hotels in Aqaba, Jordan. *Journal of Tourism Research & Hospitality*, 6(1), 1-7.
https://www.researchgate.net/publication/314977147_Impact_of_Safety_Issues_and_Hygiene_Perceptions_on_Customer_Satisfaction_A_Case_Study_of_Four_and_Five_Star_Hotels_in_Aqaba_Jordan
- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Armash, H. et. al. (2010). Impact of Online/Internet Marketing on Computer Industry in Malaysia in Enhancing Consumer Experience. *International Journal of Marketing Studies*, 2(2).
<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/view/8113>
- Asnawi dan Masyhuri. (2011). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. UIN. Maliki Press. Malang.
- Azwar, Saifuddin. (2008). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bataafi. (2015). *House Keeping Department, Floer and Public Area*. Alfabeta. Bandung.
- Bilika, F., Safari, M., Mansori, S., (2016). *Service Quality and Customer Satisfaction in Mozambique Banking System*. Journal of Marketing Management and Consumer Behavior. Vol. 1.
- Bowlby J. (1988). *A secure base: clinical applications of attachment theory*, Routledge. London.
- BPS Kota Semarang. 2019. *Indikator Pariwisata Kota Semarang Tahun 2019*. Semarang: BPS.
<https://semarangkota.bps.go.id/publication/2020/12/31/716204bed936e2b036faff0b/indikator-pariwisata-kota-semarang-tahun-2019.html>
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management* (terjemahan: Arief Subianto). Bayumedia Publishing. Malang.
- Diza Moniharapon dan Imelda W J Ogi. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGroup)*. Jurnal EMBA Vol. 4 (1).
- Djudiyah. (2013). Lingkungan Dan Kepuasan Konsumen Hotel. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 1(1),24-31.
<http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jipt/article/view/1354/1449>
- Fauzan, F. dan Mudiantono. (2015). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Lokasi

Terhadap Minat Terus Sebagai Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kost Sekitar Tembalang Dalam Empat Wilayah. *Diponegoro Journal Of Management*, 4(1):1-13.

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/13013/12571>

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19* (edisi kelima). Universitas Diponegoro. Semarang.

Hamidi, (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. UMM Press, Malang.

Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Salemba Humanika. Jakarta.

Hidayat, A. A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik. Analisis Data*. Salemba Medika. Jakarta. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>: 2020

Hutama, D. W. (2015). Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, Dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan Serta Dampaknya pada Minat Loyalitas (Studi Kasus Pada Penyewa Lapangan Dewa Futsal Semarang). Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang. http://eprints.undip.ac.id/46571/1/01_HUTAMA.pdf

Irianto, A. (2004), *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Kencana, Jakarta.

Joseph F. Hair, et al, (2018), *Multivariate Data Anlysis*, Cengage Leaening, United Kingdom

Kinasih, B.S., dan Albari. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1), 25-38. <https://journal.uii.ac.id/JSB/article/view/3912/3498>

Kolcaba, K. (2003). *Comfort Theory And Practice: A Vision For Holistic Health Care And Research*. Spinger Publishing Company. New York.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Alih Bahasa: Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. (Edisi ke 12, Jilid 1). PT. Indeks. Jakarta.

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Kelompok Gramedia. Jakarta.

Kotler, Philip. dan Amstrong, G. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi ke 12, Jilid 1). Erlangga. Jakarta.

Maslow, A. H.(1970). *Motivation and Personality*. Harper & Row Publisher. New York.

Mauludiyahwati, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei Pada Konsumen www.lazada.co.id). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. https://eprints.uny.ac.id/49008/1/SeptiMauludiyahwati_12808144074.pdf

- Misbahuddin dan Hasan, I. (2013), *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Asara, Jakarta.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja. Rosdakarya. Bandung.
- Nasar, A., (2019). Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Keputusan Menyewa Kamar Hotel Berbintang Untuk Meningkatkan Pariwisata Di Wilayah Kotamadya Kupang. *Jurnal Tourism*, 02(01), 64-71.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjkt9S5uLPsAhUz6XMBHe1bA94QFjAAegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.jurnal.pnk.ac.id%2Findex.php%2Ftourism%2Farticle%2Fdownload%2F320%2F201%2F&usg=AOvVaw3jO1SbYKpb4XaCm-ZW_vUG
- Neuman, W. L. (2003). *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. Allyn and Bacon. Boston.
- Norhermaya, Y.A., & Soesanto, H. (2016). *Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang studi pada online store lazada.co.id*. *Journal of Management*, 5(3), 1-13.
- Oborne, D. J. (1995). *Ergonomic at Work: Human Factors in Design and Development*. John Wiley and Sons Ltd. England.
- Odunlami, I.B., Matthew, A.O., (2015). *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State, Nigeria*. *Int. J. Manag. Stud. Res. IJMSR*. 3, 59–69.
- Ozkan, Pınar, Seda Suer, Istem Koymen Keser dan Ipek Deveci Kocakoc. (2019). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, The Mediation of Perceived Value of Services, Corporate Image, and Corporate Reputation. *International Journal of Bank Marketing* Vol. 38 No. 2, 2020 pp. 384-405.
- Potter, A. dan Perry, A. G. (2009). *Fundamental of Nursing*. Salemba Medika Jakarta.
- Prabowo, Heri. 2020. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Kendalisodo Brasserie Patra Jasa Semarang Convention Hotel. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 1, No. 2.
<http://jema.unw.ac.id/index.php/jema/article/download/12/9/>
- Pratiwi, I.R., dan Jatra, I.M. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di *The Oasis Boutique Beach Resort And Spa* Tanjung Bena Kab. Badung. 1653-1666.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/8013/6804>
- Prihanto, H. (2017). Analisis Terhadap Faktor -Faktor Yang Memengaruhi Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah. *PROVITA*, 10(1): 1-26.

<https://media.neliti.com/media/publications/236663-analisis-terhadap-faktor-faktor-yang-mem-2f8dc32a.pdf>

- Purba, M.R.M. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Medan.
- <https://id.123dok.com/document/8ydnlnlp-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-premiere.html>
- Purwanto, Suharyadi. (2004), *Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rambat, L. dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Salemba Empat, Jakarta.
- Riduwan, (2005), *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Ryu, K., Lee, H. & Gon Kim, W. 2012. *The Influence Of The Quality Of The Physical Environment, Food, And Service On Restaurant Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, And Behavioral Intentions*. International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 24 No. 2.
- Sanders, M.S. & McCormick, E.J., (1993), *Human Factors In Engineering and Desain*, 7th edition, McGraw-Hill Book Company, New York.
- Santoso, Singgih. (2002). *Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Satwiko, P. (2009). *Fisika Bangunan*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Schneier, Bruce (2008). *Applied Cryptography, Second Edition: Protocol, Algorithms and Source Code in C*. Illinois : John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method for Business* (7th ed.). Chichester, West Sussex,: Printer Trento Srl.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama. Bandung.
- Siregar, Syofiyani. (2014), *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soepranto, J. (2002). *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Stanton, William J. (2012). *Prinsip Pemasaran*, alih bahasa : Yohanes Lamarto. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sudjana, N. dan Ibrahim. (2001). *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*, Sinar. Baru Algesindo. Bandung.

- Sugiyanto, (2004), *Analisis Statistika Sosial*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujianto, A. E. (2009), *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Sukardi, (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sulistiono, A. B. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Sronol Indah Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas. Semarang.
http://eprints.undip.ac.id/22627/1/full_skripsi.pdf
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)*. PT Buku Seru, Jakarta.
- Suprpti. W. (2010). *Perilaku Konsumen Pemahaman Dasar Dan Aplikasinya Dalam Strategi Pemasaran*. Udayana University Press. Bali.
- Suryadharma, I.W.W dan Nurcahya, I.K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(4), 930-942.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/11433>
- Sutomo, M. (2010). Kepuasan Pelanggan Menginap Pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta (Survey Pelanggan Pada Hotel Bintang Tiga, Empat dan Lima Di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Strategic*, 9(17): 53-75.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/strategic/article/view/1079>
- Tarwoto dan Wartolah, (2010). *Kebutuhan Dasar manusia dan Proses Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tresiya, D; Djunaidi; Subagyo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *JIMEK*, 1(1): 208-224. <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek/article/view/310/250>
- Widaryono. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. STIM YKPN. Yogyakarta.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Zeithaml & Bitner, (2003), *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, 3rd edition*. Mc GrowHill/Irwin. Boston.