

## LIST OF REFERENCES

### BOOKS

- Nurdiansyah, Jemy. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Moeslim Chicken di Mendungan Kartasura.*
- Nugroho, Ahmad Bayu. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Bimbingan Belajar Ganesha Operation Lubuk Pakam.*
- Adinegara, GN Joko. Ni Komang Pradnya Yanti. Ni Made Erpia Ordani Astuti. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Sunset Restaurant Pada Hotel Puri Raja Di Legian, Kuta – Bali. Vol.10, No.2. 31 Agustus 2015 ISSN 1978-6069*
- Arianto, Nurmin. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Manajemen Pemasaran ISSN N0. (PRINT) 2598-0823, (ONLINE) 2598-2893*
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21. Ed. 7, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro*
- Hasan, Ali. 2016. *Marketing.* Jakarta: Medpress
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2013. *Marketing Management jilid 2. An Asian Perspective.* Pearson Prentice Hall.
- Lubis, Alfi Syahri. Nur Rahmah Andayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Journal of Business Administration Vol 1, No 2, September 2017, hlm. 86-97. e-ISSN:2548-9909*

Kotler, P. a. (2016). *Marketing Management, 15th edition* . Singapore: Pearson.

Rahayu, Dewi Rachmawati. Azis Fathoni. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Gumaya Di Semarang). Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi © 2017*

Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.*

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2016.*

Sujarweni, V Wiratna.2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru*

Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius. 2018. *Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta : Andi*

Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius. 2018. *Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.*

Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :ALFABETA.*