

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Samsul. 2011. “*Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah.*” *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 08. Maret 2011.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. and Zeithaml, V. 1993. A dynamic process model of service quality, *Journal of Marketing Research*, Vol. 30, February, pp. 7-27.
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. &. Broom. Glen. M. 2009. *Effective Public Relation*. 9th ed. Jakarta: Kencana.
- Fill, Chris. 2005. *Marketing Communication*. Prentice Hall Inc.
- Giese, J.L.and J.A.Cote,2000,Defining Customer Satisfaction,Academy of Marketing Science Review.
- Harnota, Fasochah. 2014. “*Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.*”.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. (Alih bahasa Bob Sabran). Jilid 1. Edisi keduabelas. Erlangga, Jakarta. (Buku asli edisi 12).
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lantika, Putri. 2017. “Tingkat Kepuasan Tamu berdasarkan Guest Interview Pada Setiap Departemen di Hotel Grand Inna yang ditangani oleh Manpower Departemen”. Tugas Akhir. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Lovelock, C. & Lauren, W. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mujahida, Pipit Puspita. 2019. “Analisis *Customer Experience* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta”. Tugas Akhir. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Prokoso, Dewa Kothong. 2019. “Pengaruh Brand Experience Terhadap Brand Trust Melalui Kepuasan Konsumen di Hotel Aston Jember”. Skripsi. S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Jember.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Seta, Pembayun Menur. 2014. “Strategi Komunikasi PT. Kaha Event Management dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”. Skripsi. S1 Komunikasi Islam. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Susepti, Amalia. Hamid, Djahmur. & Kusumawati, Andriani. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel” (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 50. September 2017.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.