

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, W. K. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi). *Skripsi*, 1–29.
- Andrian, S.E., M.M., Christophorus indra W.P., S.E., M.Si Jumawan, S.E., M, M., Fadhil Nursal, SE., M. . (2021). *Perilaku Konsumen*.
- Arianto, N. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG DALAM MENGGUNAKAN JASA HOTEL RIZEN KEDATON BOGOR*. 1(2), 83–101.
- Atmawati, R., & Wahyuddin, M. (2019). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MATAHARI DEPARTEMENT STORE DI SOLO GRAND MALL*. 5(1), 54–61.
- Agoda.com, (2023). [https://www.agoda.com/puri-sabina-bed-breakfast\\_2/hotel/bali-id.html?finalPriceView=1&isShowMobileAppPrice=false&cid=1891460&numberOfBedrooms=&familyMode=false&adults=1&children=0&rooms=1&maxRooms=0&isCalendarCallout=false&childAges=&numberOfGuest=0&missingChildAges=false&travellerType=0&showReviewSubmissionEntry=false&currencyCode=IDR&isFreeOccSearch=false&tag=f71b0106-fb42-0cf2-b13e-84355fbe83c7&isCityHaveAsq=false&los=1&searchrequestid=e4e817db-5afd-4fe7-bc5c-14572c39a77f&ds=CNs0rKc8hM6oOcWD&checkin=2024-04-16](https://www.agoda.com/puri-sabina-bed-breakfast_2/hotel/bali-id.html?finalPriceView=1&isShowMobileAppPrice=false&cid=1891460&numberOfBedrooms=&familyMode=false&adults=1&children=0&rooms=1&maxRooms=0&isCalendarCallout=false&childAges=&numberOfGuest=0&missingChildAges=false&travellerType=0&showReviewSubmissionEntry=false&currencyCode=IDR&isFreeOccSearch=false&tag=f71b0106-fb42-0cf2-b13e-84355fbe83c7&isCityHaveAsq=false&los=1&searchrequestid=e4e817db-5afd-4fe7-bc5c-14572c39a77f&ds=CNs0rKc8hM6oOcWD&checkin=2024-04-16)
- Booking.com, (2022). [https://www.booking.com/hotel/id/puri-sabina-bali.html?aid=304142&label=gen173bo-1FCAEeggI46AdIM1gDaGiIAQGYATG4AQfIAQzYAQH0AQH4AQOIAgGYAgKoAgO4AoWy-bMGwAIB0gIkMDk1MDQxZDctYjBiYS00M2VkLTg0NDktMzc1MjRmY2UyNTQ42AIF4AIB&sid=22a93bde700d20fe0adfaf68c4bd1a8&all\\_sr\\_blocks=188980207\\_0\\_2\\_1\\_0;checkin=2024-06-28;checkout=2024-06-29;dest\\_id=1889802;dest\\_type=hotel;dist=0;group\\_adults=2;group\\_children=0;hapos=1;highlighted\\_blocks=188980207\\_0\\_2\\_1\\_0;hpos=1;matching\\_block\\_id=188980207\\_0\\_2\\_1\\_0;no\\_rooms=1;req\\_adults=2;req\\_children=0;room1=A%2CA;sb\\_price\\_type=total;sr\\_order=popularity;sr\\_pri\\_blocks=188980207\\_0\\_2\\_1\\_0\\_91205124;sreepoch=1719556375;srpvid=0eba2e0afb06016f;type=total;ucfs=1&#tab-reviews](https://www.booking.com/hotel/id/puri-sabina-bali.html?aid=304142&label=gen173bo-1FCAEeggI46AdIM1gDaGiIAQGYATG4AQfIAQzYAQH0AQH4AQOIAgGYAgKoAgO4AoWy-bMGwAIB0gIkMDk1MDQxZDctYjBiYS00M2VkLTg0NDktMzc1MjRmY2UyNTQ42AIF4AIB&sid=22a93bde700d20fe0adfaf68c4bd1a8&all_sr_blocks=188980207_0_2_1_0;checkin=2024-06-28;checkout=2024-06-29;dest_id=1889802;dest_type=hotel;dist=0;group_adults=2;group_children=0;hapos=1;highlighted_blocks=188980207_0_2_1_0;hpos=1;matching_block_id=188980207_0_2_1_0;no_rooms=1;req_adults=2;req_children=0;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;sr_pri_blocks=188980207_0_2_1_0_91205124;sreepoch=1719556375;srpvid=0eba2e0afb06016f;type=total;ucfs=1&#tab-reviews)
- Booking.com, (2023). <https://www.booking.com/hotel/id/puri-sabina-bali.html?aid=304142&label=gen173bo-1FCAEeggI46AdIM1gDaGiIAQGYATG4AQfIAQzYAQH0AQH4AQOIAg>

GYAgKoAgO4AoWy-  
bMGwAIB0gIkMDk1MDQxZDctYjBiYS00M2VkLTg0NDktMzc1MjRmY  
2UyNTQ42AIF4AIB&sid=22a93bde700d20fe0adf68c4bd1a8&all\_sr\_blo  
cks=188980207\_0\_2\_1\_0;checkin=2024-06-28;checkout=2024-06-  
29;dest\_id=1889802;dest\_type=hotel;dist=0;group\_adults=2;group\_children  
=0;hapos=1;highlighted\_blocks=188980207\_0\_2\_1\_0;hpos=1;matching\_blo  
ck\_id=188980207\_0\_2\_1\_0;no\_rooms=1;req\_adults=2;req\_children=0;room  
1=A%2CA;sb\_price\_type=total;sr\_order=popularity;sr\_pri\_blocks=1889802  
07\_0\_2\_1\_0\_91205124;sreepoch=1719556375;srpvid=0eba2e0afb06016f;ty  
pe=total;ucfs=1&#tab-reviews

CHOLILA. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Berkunjung di Noura Guest House.*

Donni Juni Priansa. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer.* Bandung : Alfabeta.

Dr. Kasmir, S.E., M. M. (2017). *customer services excellent : teori dan praktik.* PT. RajaGrafindo Persada,.

Eko Sasono. (2017). *KEPUASAN PELANGGAN:PETUNJUK PENTING UNTUK MEMBINA RELASI DENGAN PELANGGAN.* 11–19.  
<http://jurnal.unimus.ac.id>

FITRI ARDIANIS. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU.*

Freddy Rangkuti. (2017). *Customer care excellence : meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus Jasa Raharja.* Gramedia Pustaka Utama.

google maps. (2023).  
[https://maps.app.goo.gl/LHvebKrdT14TgYaXA?g\\_st=com.google.maps.preview.copy](https://maps.app.goo.gl/LHvebKrdT14TgYaXA?g_st=com.google.maps.preview.copy)

Haryanti1, Winarti2, & Joko Pramono3. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIRMINUM TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN.* 12(1), 1–34.

Heria Windasuri, Hyacintha Susanti, dan B. T. (2017). *Excellent service : the secrets of building a service organization.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hermawan, H. (2018). *Manajemen Hospitality.*

Jumaidin, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk H Group Indonesia di Kota Bima.* 1(2), 197–202.

- Kasinem. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN BERKUNJUNG DI NOURA GUEST HOUSE SYARIAH DI KOTA MALANG*. 1–23.
- Kesuma, Eka Puja, M. Shabri Abd .Madjid, A. A. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada sulthan hotelbanda aceh*. 1.
- Kotler., P. K. L. K. (2016). *A Framework For Marketing Management, 6th Edition* (6 editions). Pearson Education.
- Lesmana, H. (2021). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Di Kelurahan Pasarbatang*. 1(1), 29–37.
- M.Saleh Lubis. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ARUMAS HOTEL LUBUK SIKAPING*. 1(2).
- Maharani, A. D. (2021). *Analisis pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang*. 9(3), 62–70.
- Morgan, R. M. (2015). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. July 1994. <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Nandan Limakrisna, T. P. P. (2019). *Manajemen Pemasaran : Teori Dan Aplikasi Dalam Bisnis Di Indonesia Edisi 3*. Mitra Wacana Media. : Jakarta.,.
- Ni Luh Ari Purnamawati, Ni Wayan Eka Mitariani, N. P. N. A. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG DI BANDUNG COLLECTION KECAMATAN KUTA UTARA, BADUNG*. 1(1), 10–32.
- Nurdin, S., Putra, N., Kunci, K., & Pendahuluan, I. (2019). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan dalam Menggunakan Kartu Pascabayar halo*. 2(1), 108–114.
- Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M. Com, A. (n.d.). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung : Alfabeta, 2018.
- Prof. Dr. Suharsimi Arikunto. (2017). *PROSEDUR PENELITIAN, SUATU PENDEKATAN PRAKTIK*. PT RINEKA CIPTA.
- Purnomo, R. A., Si, M., & Mahasiswa, U. (n.d.). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*.

- Soekidjo Notoatmodjo. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Alfabeta.
- Sutejo Pasaribu Pembimbing, P., Siti Sofro Sidiq, R., & Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi, P. (2023). *Pelaksanaan Tugas Bellboy Pada Front Office Department Di Fox Hotel Pekanbaru*. 10, 1–11.
- Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado*. 2(1).
- Widodo, D. (2017). *Metodologi penelitian : populer dan praktis*. Jakarta : Rajawali Pers.