

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Aprilian, Nia Fardiana. 2013. “*Pengaruh Kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dyriana bakery & cafe pandanaran semarang*”. Semarang.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brown, A. Stanley. 2005. *Costumer Relationship Management: Strategic Imperative in the world*, Canada limited.
- BPS. 2019. *Tingkat Hunian Kamar*. 3 Januari 2019. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/08/01/1615/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-juni-2019-mencapai-1-45-juta-kunjungan-.html>
- Bunga, Caccaria DwiHaspasari. 2012. “*Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada oryza tour semarang*”. Semarang.
- Cooper, Donald R dan William C. Emory., 1997, *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, Edisi Kelima, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Catur E, Rismiati dan Ig Bomdan Suratno. 2005. *Pemasaran barang dan Jasa*. Yogyakarta: Kanisius.
- Dharmesta, Basu Swastha dan Handoko, Hani T. 2011. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Djarwanto, Ps. 1995. *Petunjuk Penulisan Skripsi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Ferdinand, A., 2002. *Structural Equation Modelling dalam penelitian manajemen*, Semarang: Penerbit Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Ghanimata, Fifyanita. 2012. *Pengaruh harga, Kualitas produk, dan lokasi terhadap keputusan pembelian studi pada pembeli produk bandeng Juwana Elrina Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi*. Semarang: Badan penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2016. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi*. Semarang: Badan penerbit UNDIP.
- Griffin, 2005. *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Gronroos, C. 2000. *Service Management and Marketing: A customer Relationship Management Approach*, 2<sup>nd</sup> edition. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd
- Gummerson, E. 1999. *Total Relationship Marketing: Rethinking Marketing Management From 4Ps to 3Rs*. London: Butterworth Heinemann.
- Hair et al., 1998. *Multivariate Data Analysis*, Edisi kelima, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Harminingtyas, Rudika. 2012. *Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngaliyan Semarang*. Jurnal STIE Semarang, Vol 4, No 3, (ISSN : 2252-7826).
- Hartono, J. dan Abdullah, W. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hilda, Alexander. 2013. *Indonesia Disesaki 2.400 Hotel Hingga 2023*. 28 Agustus 2013. <http://properti.kompas.com/read/2013/08/28/1743217/Indonesia.Disesaki.2.400.Hotel.Hingga.2023>
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- J, Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 239.
- Kotler, P., et al. 2005. *Marketing*, 4<sup>th</sup> edition. Frenchs Forest, Pearson Australia: NSW.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*; Edisi Ketiga Belas; Jilid 2. Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Garry., 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 2, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat, 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Krippendorff, Klaus. 1993. *Analisis Isi Pengantar Teori dan Metodologi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lovelock, C. et al. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Jakarta: PT Gramedia Group.
- Lovelock, Christopher., dan Gummesson, E. 2011. *Service Marketing – People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice hall.
- Moh. Nazir. 2003. *Metode Penelitian, Cetakan Kelima*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mowen, C. John dan Michael Minor. 2005. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

- Nurhayati, Lia. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan menginap konsumen pada hotel Zahra Syariah Kendari*. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Oliver, Richard L. 1999. *Whence Loyalty, Journal of Marketing, (Special Issues 1999)*, vol 63.
- Oldi, Ardhana. (2010) *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (studi Pada Bengkel Cacear) Semarang*.
- Paul, Peter. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid satu. Edisi ke empat. Jakarta: Erlangga.
- Prasetyo, Bangun. 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada warnet chamber Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rachman, Fatchur, dan Tri Yuniarti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan AUTO 2000 SUNGKONO Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3, No. 11 (2014). Pp. 1-15.
- Ratnaningrum, Hesti. 2016. *Pengaruh Promosi, Harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen dalam pembelian bahan bakar minyak jenis pertalite di kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sachro, dan Pudjiastuti, Sri Rahayu. 2013. *The Effect Service Quality to Costumer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia*. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 12, Issue I (jul,- Aug. 2013), PP 33-38.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business, (Metod epenelitian untuk bisnis)*. Jilid kedua. Edisi keempat. Jakarta: Penerbit Salemba empat.
- Sinaga, Partua. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan menginap dan Loyalitas Pelanggan pada Hotel Bibis Jakarta*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Setiadi J, Nugroho.2010. *“Perilaku Konsumen”* .Edisi Revisi, Jakarta : Prenada Media Group
- Stanton, William J. 2003. *Prinsip Pemasaran. Alih bahasa oleh Sadu Sundaru*. Jilid Satu. Edisi kesepuluh. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Keenam*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono, 2006. *Metode penelitian Bisnis; (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfa Beta
- Sugiyono, 2009. *Metode penelitian Bisnis; (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfa Beta.

- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 1999. *Pengantar bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke lima. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Suprihhadi, Heru. 2016. *pengaruh kualitas Layanan, Citra merek, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Dunkin donuts Basuki Rahmat Surabaya*. Surabaya: STIE Surabaya.
- Timm, Paul R 2005, *50 Ideas To Keep Your Customer*, PT. Buana Ilmu Populer, Jakarta.
- Tegar, Arief. 2015. *PHRI: Jumlah Kamar Hotel di Indonesia Terbanyak di Asean*. 14 Desember 2015.  
<http://industri.bisnis.com/read/20151214/12/501721/phri-jumlah-kamar-hotel-di-indonesia-terbanyak-di-asean>.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2009. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi ke empat. Yogyakarta:Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2004. *Strategi pemasaran jasa*. Edisi ke tiga. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke tiga. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi pemasaran*, Edisi ke empat, Cetakan ke enam, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quaility dan Satisfaction*, Edisi ke empat, Cetakan ke enam, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tuan, Nguyen Minh. 2012. *Effect of Service and Price Fairness on Student Satisfaction*. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 19; October 2012 Pp.132-150.
- Widjoyo, Iksan Ongko. Leonid Julivan Rumambi, dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Jurnal Managemen Pemasaran Vol. 1, No. 1, pp 1-12.
- Yoeti. O. A. 1997. *Pariwisata Budaya – Masalah dan Solusinya*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.