

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., dan Utomo, E. P. (2010). *The Enterpreneur Way:Jurus Kilat Menjadi Usahawan Mandiri Sukses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Amir, M. T. (2012). *Manajemen Statagik Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali
- Ariadi, S. (2012). (Korelasi Ganda). *Multiple Correlation*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian:Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Assauri, S. (2013). *Strategic Marketing:Substaining Lifetime Customer Value*. Edisi I. Jakarta: Rajawali Press.
- Astuti, S. R. T. (2013). Studi Tentang Keputusan Pembelian Smartphone pada Kelas Konsumen Baru di Kota Semarang. *Jurnal Fokus Ekonomi*. Vol. 8. No 1.
- Bachtiar. (2011). Analisa Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol. 7. No. 1.
- Candan, B., Unal. S., dan Ercis, A. (2013). Analysing the Relationship Between Consumption Values and Brand Loyalty of Young People : A Study on Personal Care Products. *Journal of Research on Education*.
- Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Cetakan II*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Effendi, S., dan Tukiran. (2012). *Metode Penelitian Survei. Cetakan Ketiga Puluh. Edisi Revisi*. Jakarta: LP3ES.

- Fang, Y.H., Chiu., dan Wang, E. T. G. (2011) Understanding customers Satisfaction and Repurchase Intentions. *Internet Research*, 21 (4), 479-503.
- Firmansyah, A. M. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Fudyartanta. (2011). *Psikologi Umum*. Penerbit Pustaka Pelajar.
- Fure, H. (2013). *Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Gasperz, V. (2011). *Total Quality Manajement : Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. disi 9*. Semarang: Undip.
- Herman. (2016). *Marketing Strategy, Edisi I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Huriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, Cetakan Pertama*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2012). *Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Iskandar, V., dan Dendy, A.K. (2013). Analisa Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alex's Salon Darmo Park. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa Vol. 1 No. 2*.
- Istiqo, C.M., dan Poernomo.E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel The Sun Sidoarjo. *Jurnal Bisnis Indonesia Vol.8 No 1*.

- Jusuf, D. I. (2018). *Perilaku Konsumen Di Masa Bisnis Online*. Yogyakarta: ANDI.
- Jazuli, S. F., (2020). Pengaruh Nilai yang Diterima dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Travel Umroh. *Jurnal Administrasi Niaga. Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung*.
- Kalape, D. A., Rajindra., dan Sirajudin. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Palu Sam Ratulangi. *Jurnal Kolaboratif Sains* Vol.1 No. 1.
- Kim, E. J.-H. (2013). The Study of The Impact of Perceived Quality and Value of Social Entreprises on Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *International Journal of Smart Home* Vol. 7.
- Kotler, P. dan Amstrong, G. (2012). *Principles of Marketing. 11th Edition. Pearson International Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. (2012). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. (2012). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid 1*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, R. W., dan Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 4. No. 12.
- Logiawan, Yenny, dan Hartono. (2014). *Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel*

- Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya*. Tesis. Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mastarida, F. (2020). *Service Management*. Yayasan Kita Menulis.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Prihatin, Y.T., Mursito, B., dan Wijayanti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD Toko Pelangi Surakarta. *Jurnal Indonesian Economics Business and Manajement Research* Vol. 1 No. 1.
- Priyatno, Duwi. (2014). *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction and Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, M. dan Palupiningdyah. (2014). Pengaruh Nilai Emosional, Nilai Sosial, dan Nilai Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajement Analysis Journal* Vol. 3 No. 1.
- Rismawati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bamboo Family Massage and Reflexology Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (Almana)* Vol. 1 No 2/Agustus 2017.
- Samsudin. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* Vol. 2 No 3/ Mei 2011.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1. No. 6.

- Shoki, M. A. (2012). Relationship between Customers' Perceived Values, Satisfaction, and Loyalty of Mobile Phone Users. *Rev. Integr. Bus. Econ. Res.* Vol. 1
- Sugiyono. (2011). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, B., dan Handoko, H. (2010). *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2010). *Manajemen Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2012). *Service Quality and Satisfaction, Edisi tiga*. Jakarta: Andi.
- Wijaya, C.V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Jurnal AGORA* Vol. 5 No. 1.
- http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/212-jumlah-hotel. Diakses pada 28 Mei 2021
- <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/royal-ambarrukmo-yogyakarta-289515>. Diakses pada 28 Mei 2021