



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, John. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fill, Chris. (2009). *Marketing Communication: Interactivity, Communities and Content*. London: Pearson Education Limited.
- Fill, C., & Turnbull, S. (2016). *Marketing Communications: Discovery, Creation and Conversations (Seventh Edition)*. London: Pearson Education Limited.
- Fisk, R. P., Grove, S. J., & John, J. (2008). *Interactive Services Marketing (Third Edition)*. New York: Houghton Mifflin Company.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi Sembilan)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Paul. (2009). *CRM at the Speed of Light (Fourth Edition)*. USA: McGraw- Hill.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hermawan, Asep. (2006). *Penelitian Bisnis, Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Kriyantono, Rachmat. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New York: World Scientific Publishing Co. Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (Fifteenth Edition)*. London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C. & Baloglu, S. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism (Seventh Edition)*. London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (2012). *Marketing Management: An Asian Perspective (Sixth Edition)*. Singapore: Pearson Education South Asia Pte Ltd.

- McCabe, Scott. (2012). *Marketing Communications in Tourism & Hospitality: Concepts, Strategies and Cases*. New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Neuman, W. Lawrence. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- _____. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- West, R., & Turner, L. H. (2014). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. New York: McGraw-Hill Education.
- Wibisono, Dermawan. (2003). *Riset Bisnis (Panduan bagi Praktisi dan Akademisi)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal Online

- Andayani, N. N., Aqil. M., & Syuryawati. (2016). *Aplikasi Model Regresi Step Wise Dalam Penentuan Hasil Jagung Putih*, vol. 25, no. 1, h. 22. Diakses pada 31 Mei 2018.
- Hartono, Angeline. (2016). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Restoran The Naked Crab Surabaya*, h.174 – 187. Diakses pada 29 Juni 2018.
- Kartika, E. W. & Kaihatu, T. S. (2008). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya*, vol. 4, no. 2, h. 45-57. Diakses 23 Maret 2018.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa*. *Jurnal Universitas Terbuka*, h. 1-40. Diakses pada 10 Maret 2018.
- Mahendra, I. K. G., (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta*, h. 482 – 499. Diakses pada 29 Juni 2018.
- Megasari. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Tairyo Indonesia*, h. 1-17. Diakses pada 29 Juni 2018.
- Panjaitan & Yuliati. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. *Jurnal Universitas Telkom*, vol. 11, no. 2, h. 265-289. Diakses pada 11 Maret 2018.
- Yunus & Budiyanto. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*, vol. 3, no. 12, h. 1-20. Diakses pada 10 Maret 2018.

Internet

- Kusumaningrum, D. (2017). *Jumlah Hotel Berbintang di Indonesia Sentuh 2.350*. Diakses pada 13 Maret 2018, dari <https://www.wartaekonomi.co.id/read160908/jumlah-hotel-berbintang-di-indonesia-sentuh-2350.html>
- Regitha, A. (2017). *Kontribusi Subsektor Kuliner Terhadap Ekonomi Kreatif*. Diakses pada 13 Maret 2018, dari https://www.kompasiana.com/amndrc/kontribusi-subsektor-kuliner-terhadap-ekonomi-kreatif_5885d8a8369773120e55008b
- Kusumawardhani, A. (2017). *Jakarta & Bali Masih Jadi Pasar Utama Industri Perhotelan*. Diakses pada 13 Maret 2018, dari <http://industri.bisnis.com/read/20170216/12/629451/jakarta-bali-masih-jadi-pasar-utama-industri-perhotelan>
- Agmasari, S. (2018). *Industri Kuliner, Penopang Tertinggi Perekonomian Kreatif di Indonesia*. Diakses pada 14 Maret 2018, dari <https://travel.kompas.com/read/2018/02/06/185000027/industri-kuliner-penopang-tertinggi-perekonomian-kreatif-di-indonesia>
- TripAdvisor Indonesia. *Restoran di Jakarta*. Diakses pada 14 Maret 2018, dari https://www.tripadvisor.co.id/Restaurants-g294229-Jakarta_Java.html 14 maret 2018 14.10

Skripsi

- Jeany. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Regresi pada Toko Dinz-Lie Jembatan Metro Tanah Abang*. (The London School of Public Relations, 2017). Diakses dari database The London School of Public Relations.
- Kurniawan, N. F. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hoka Hoka Bento Citra Raya*. (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2016). Diakses dari <http://repository.fisip-untirta.ac.id/632/1/NOER%20FAJRI%20KURNIAWAN%20-%206662112084%20-%20IKOM%20-%20Copy.pdf>