

## DAFTAR RUJUKAN

- Barus, Y. Y., Sinaga, R. V., & Sagala, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Milala Service Station Medan). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 141-150.
- Basu, Swasta dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Berliana, P. N., Suharyati, S., & Handayani, T. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan). In Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar) (Vol. 1, pp. 440-456).
- Catharina, E. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Fave Hotel di Jalan Rungkut. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 11.
- Donovan S. Raynaldo & Adil Fadillah (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor, *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 1-8.
- Engel, James, F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. (1994). *Perilaku Konsumen. Edisi Keenam. Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Irwan, H. (2003). *Indonesia Customer Satisfaction Strategi Kepuasan Pelanggan Merk Pemenang ICS*
- Kartajaya, Hermawan. (2006). *Marketing Mix*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson Education

- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2020). *Marketing Management (15<sup>th</sup> Edition* Pearson Education
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller, (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahaputra, A. K. A. W. (2022). Pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di tamarind mediterranean restaurant at nusa dua beach hotel & spa. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(4), 735-743.
- Mardika, Bayu Agus, Mochammad Taufik, & Nawangsih, (2019), Analisis Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Layanan Jasa Cuci Mobil dan Motor Hadi Shower di Kota Lumajang), *Progress Conference 2*, 391-398.
- Nasution. (2004). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, A. (1998). Customer service in business-to-business markets: an agenda for research. *Journal of business & industrial marketing*, 13(4/5), 309-321.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman. (2001). The Behavioral Consequences of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, 60.
- Priharto, S. (2020, August). Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. Accurate.
- Raharjo, Sahid. (2018). Olah Data Statistik dengan SPSS. Tersedia pada website <https://www.spssindonesia.com/2018/02/cara-menghitung-se-sr-regresi-berganda.html> (diakses tanggal 04 Juni 2024)
- Satu Data Buleleng, (2022). “Banyaknya Hotel Bintang, Hotel Non Bintang dan Kamar Di Kabupaten Buleleng.”. Tersedia pada website <https://dev.bulelengkab.go.id/data/detail?data=banyaknya-hotel-bintang-hotel-non-bintang-dan-kamar-di-kabupaten-buleleng&tahun=2022> (diakses tanggal 27 Oktober 2023)
- Satu Data Buleleng, (2022). “Jumlah Wisatawan yang Berkunjung Di Kabupaten Buleleng.”. Tersedia pada website <https://dev.bulelengkab.go.id/data/detail?data=jumlah-wisatawan-yang-berkunjung-di-kabupaten-buleleng&tahun=2022>

- Sudigdo, A., & Taufik, T. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Garuda Express Delivery (GED) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(02), 137-146.
- Sugiyono.2022. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung. Penerbit ALFABETA.
- Sukaesih, D., Mulyani, A., & Usman, B. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 18-36.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Syahfitri, Apriyani, Zulkarnaen Nasution, & Fauziah Hanum, (2023). Analysis of The Influence of Price, Quality of Service, Facilities, and Location on Customer Satisfaction at Cafe Dapur Kampung, Marbau District, *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(3), 476–483.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2016). *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Gregorius C. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan, Edisi 1*. Yogyakarta. Andy.
- Wijaya, Evelyn & Ade Wijaya Purba, (2021). The Influence of Price Promotion, Location, and Servicescape on Customer Satisfaction in Pekanbaru Holiday Hotel, *Journal of Applied Business and Technology* 2021: 2(1), 44-58
- Wilkie, William L. (1994). *Customer Behavior (Third Edition)*. New York: John Wiley & Sons, Inc, s
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (1996). *Services Marketing*, McGraw Hill, New York