

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan dimensi TERRA (tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance) pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal DIGIT*, 12(1), 67–78.
- Ali, F., Amin, M., & Cobanoglu, C. (2021). Service quality and customer satisfaction in hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 234–245.
- Ardani, W., & Dewi, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Pariwisata*.
- Azahari, A., Nasrul, H. W., Ismanto, W., Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., Waruwu, B. W. K., Hidayatullah, R. R., Reza, M., Tawee, S., & Amin, S. (2023). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pelanggan di SPAM Batam. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 3(4), 234–246.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023). Banyaknya hotel bintang menurut kelas dan kabupaten/kota di Provinsi Bali. Diakses dari <https://bali.bps.go.id/statictable/2023/03/15/1307/>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025, Mei 2). Perkembangan pariwisata Provinsi Bali Maret 2025. Diakses dari <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/05/02/717955/>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025, Juni 2). Perkembangan pariwisata Provinsi Bali April 2025. Diakses dari <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/06/02/717964/>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025, Juli 1). Perkembangan pariwisata Provinsi Bali Mei 2025. Diakses dari <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/07/01/717970/>
- Basri, A., & Subarjo, T. (2024). Pengaruh citra merek, nilai pelanggan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Coffee Shop Forestree Coffee Transyogi). *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Manajemen*, 12(1), 45–58.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Darsinita, P. A., & Putra, K. E. S. (2025). Pengaruh tangible dan empathy terhadap kepuasan pengunjung pada destinasi pariwisata Air Panas Banjar. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(2). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i2.101485>

- D'ornay, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sulselbar Cabang Parepare. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 174–183.
- Efendi, A., Rachman, A., & Agustina, T. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pelanggan Patria Plaza Hotel Blitar. *JIRAM: Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1(2).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen* (5th ed.). Universitas Diponegoro.
- Fitria, N., & Hadi, S. (2023). Service quality and customer satisfaction in hotel industry. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haris, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 334–348.
- Harto, K. S., Hakim, L., & Tibrani. (2022). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pelanggan di pelabuhan. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 2(3), 477–494.
- Handayani, K. A. W., & Tambrin, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Wisely Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 526–539.
- IBM Corp. (2024). IBM SPSS Statistics 30.0 Documentation: One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Armonk, NY: IBM Corp. Diakses dari <https://www.ibm.com/docs/en/spss-statistics/32.0.0?topic=edition-exact-tests>
- Japlani, A., & Suryadi. (2022). Pengaruh tangible, responsiveness, dan reliability terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman di Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2).
- Jasmine, P. D. (2024). Pengaruh tangible dan empathy terhadap kepuasan konsumen pada PT Trans Armada Indonesia, Jakarta Utara. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 62–73.
- Killing, K. G., Mandey, S. L., & Ogi, I. W. J. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan Utara. *Jurnal EMBA*, 10(2), 867–877.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 256–275.
- Marriott International. (2023). *Annual report 2023*. <https://www.marriott.com/investor>
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nugraha, N., et al. (2020). Kualitas produk, word of mouth, dan minat beli dalam pembelian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 81–88. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i1.331>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- 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.
- Puspawati, N. K., Sirna, I. K., & Susanto, P. C. (2022). Model persepsi kepuasan pelanggan ditinjau dari service quality pada Hotel Tjampuhan & Spa Ubud Bali. *JAKADARA: Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora*, 1(2). <https://doi.org/10.36002/jd.v1i2.2305>
- Putri, N. A., & Sari, D. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel bintang lima di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45–53.
- Rahjasa, M. D. M., & Yulianthini, N. N. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pengguna layanan internet IndiHome di Kota Singaraja. *BISMA: Jurnal Manajemen*, 11(1). <https://doi.org/10.23887/bjm.v11i1.95836>
- Riyadi, S. (2020). *Manajemen operasional front office hotel*. Prenadamedia.
- Sari, R., & Nugroho, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

- Septiana, & Alie, J. (2023). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pelanggan perempuan pada Osbond Gym Palembang. *Journal Management, Business, and Accounting*, 22(2).
- Setiawan, M., & Yuliati, L. N. (2021). Pengaruh e-WOM terhadap keputusan konsumen melalui media sosial. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sunaryo, B. (2019). *Kebijakan pembangunan destinasi pariwisata*. Gava Media.
- Sutrisna, I. K. (2015). Analisis tingkat hunian kamar hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Syahputri, A. D. (2023). Kerangka berpikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 161–166.
- Syahsudarmi, S. (2022). The influence of service quality on customer satisfaction: A case study. *International Journal of Indonesian Business Review*, 1(1), 29–37. <https://doi.org/10.54099/ijibr.v1i1.253>
- Tjiptono, F. (2019). *Service, quality & customer satisfaction*. Andi.
- Ursula, M. T., & Suci, N. M. (2025). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pelanggan di Panamena Coffee Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11(1). <https://doi.org/10.23887/bjm.v11i1.93606>
- Wijaya, T., & Lestari, D. (2021). Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Wulandari, D., & Prasetyo, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel. *Jurnal Manajemen Pariwisata*.
- World Tourism Organization. (2022). *International tourism highlights*. UNWTO.
- Zeithaml, V. A., et al. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.