

DAFTAR PUSTAKA

- Amperawati, E. D. (2021). *Optimalisasi Reputasi Perusahaan Melalui Kinerja Layanan Hotel Di Industri Hospitalitas: Penerbit Selaras Media Kreasindo*. Diandra Kreatif.
- Andriany, V. (2021). Trend Staycation Sebagai Potensi Bisnis Alternatif Peningkatan Perekonomian di Masa Pandemi (2020). *Jurnal Ekobistek*, 200-206.
- Badriyah, N., Siswanto, S., & Ishaq, I. (2020). Strategi Relational Benefit Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Alvira Mart Tikung Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(1), 189-193.
- Chien-Jung, H. (2017). Relational benefits, customer satisfaction, and customer citizenship behavior in chain store restaurants. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 9(4), 258-274.
- DJ, Y. R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(1), 889-896.
- Dwi Santy, R., & Ihsan Izharuddin Adhipratama, M. (2013). Display Toko, Gaya Hidup dan Pembelian Impulsif (Penelitian Pada Konsumen Surf Inc Bandung). *Majalah Ilmiah UNIKOM*.
- Fatikhaturohmah, F., Suharyono, S., & Kusumawati, A. (2020). PENGARUH RELATIONAL BENEFITS TERHADAP SATISFACTION, TRUST, DAN ADVOCACY. *PROFIT: JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 93-103.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Handayani, T., & Tanjung, Y. (2017). Pengaruh Sikap Kewirausahaan Dan Proses Inovasi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Rumah Batik Komar Di Kota Bandung. *Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jurisma/article/view/470>.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. *Riset Bisnis Dan Manajemen*, VIII.
- Indrasari, M., 2019. *PEMASARAN DAN KEPUSAN PELANGGAN*. Surabaya: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Yogyakarta: ANDI.
- Kemdikbud.go.id. 13 Mei 2016. Makna Kata Pekerjaan, Profesi, dan Jabatan. Diakses pada 7 Agustus 2022 dari <https://kantorbahasabengkulu.kemdikbud.go.id/makna-kata-pekerjaan-profesi-dan-jabatan/>

- kompasiana.com. 6 Oktober 2016. Sifat dan Karakter yang Harus Dimiliki oleh Karyawan Hotel. Diakses pada 11 Agustus 2022 dari https://www.kompasiana.com/hotelier-coid/57f5a743a7afbdca072b2a14/sifat-dan-karakter-yang-harus-dimiliki-oleh-karyawan-hotel?page=all&page_images=1
- kompasiana.com. 12 November 2021. Lima Hal yang Bisa Membuat Tamu Hotel Enggan Balik. Diakses pada Agustus 4 2022 dari https://www.kompasiana.com/mamabeluang/618da95754917f7a65412c44/lima-hal-yang-bisa-membuat-tamu-hotel-enggan-balik?page=2&page_images=2
- Kusumawati, A., Wusko, A. U., Suharyono, S., & Pangestuti, E. (2021). Relational Benefits on Customer Satisfaction: Sharia Empirical Study in Indonesia. *Utopia y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofia iberoamericana y teoria social*, (1), 312-320.
- Liputan6.com. 24 November 2021. Kelebihan Bekerja dari Hotel dan Cara Memilih Hotel yang Tepat. Diakses pada 3 Agustus 2022 dari <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4718814/kelebihan-bekerja-dari-hotel-dan-cara-memilih-hotel-yang-tepat>
- Liu, C. M., Huang, C. J., & Chen, M. L. (2014). Relational benefits, customer satisfaction, and customer loyalty in chain store restaurants. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 7(1), 46.
- Mackay, N., Petzer, D. J., & Mostert, P. G. (2014). Relational benefits and customer satisfaction-a South African short-term insurance industry perspective. *Journal of contemporary management*, 11(1), 302-323.
- Mujahidillah, A. F., & Wibowo, F. E. (2022, June). ANALISIS KARAKTERISTIK PELANGGAN KOMPLAIN TERHADAP LAMA WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 192-198).
- Mujiburrahman, M. (2021). Kepercayaan Nasabah Sebagai Pemediasi antara Confidence Benefit, Social Benefit, dan Special Treatment Benefit dengan Loyalitas Nasabah Asuransi. *EKOBIS SYARIAH*, 1(2), 30-47.
- Prayoga, I. M. S., Yasa, N. N. K., & Wardana, M. (2015). Relational Benefit, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Pt Honda Dewata Motor. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 17(1), 11-20.
- Rahayu, D. R., & Fathoni, A. (2017). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel (Studi Kasus pada Hotel Gumaya di Semarang). *Journal of Management*, 3(3).
- Rohmah, F., & Arieiba, I. Z. (2018). Pengaruh Relational Benefits Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *SKETSA BISNIS*, 5(2), 72-85.
- Ruiz-Molina, M. E., Gil-Saura, I., & Moliner-Velázquez, B. (2015). Relational benefits, value, and satisfaction in the relationships between service companies. *Journal of Relationship Marketing*, 14(1), 1-15.
- Setia Ningsih, H. D. (2019, Januari 1). Penerapan Metode Sukses Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jombural Journal of Mathematics*, 1, 44-53. Diambil kembali dari <http://ejournal.ung.ac.id/index.php/jjom>.

- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., Panjaitan, N. J., & Indonesia, P. B. (2016). Peningkatan Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Sumber*, 3, 31-005.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Supriadi, B., Astuti, W., & Firdiansyah, A. (2017). Green product and its impact on customer satisfaction. *IOSR J. Bus. Manag*, 19(8), 1.
- Susilawati, E., & Dhaniawaty, R. P. (2019). Pengaruh Ict Dan Promosi Online Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Sistem Informasi Unikom Pengguna Online Shop). *Majalah ilmiah UNIKOM*, 17(1), 43-5.
- Travel.detik.com. 2 Maret 2020. Staycation yang Diganderungi Milenial dan Gen Z. Diakses pada 3 Agustus 2022 dari <https://travel.detik.com/travel-news/d-4921187/staycation-yang-diganderungi-milenial-dan-gen-z>
- Travel.kompas.com. 12 Desember 2017. Barang Tertinggal di Kamar Hotel, Apa yang Harus Dilakukan. Diakses pada 4 Agustus 2022 dari <https://travel.kompas.com/read/2017/02/12/211000327/barang.tertinggal.di.kamar.hotel.apa.yang.harus.dilakukan>
- Trisnowati, J., & Budiwinarto, K. (2013). Kajian pengaruh harga dan pendapatan terhadap proporsi pengeluaran makanan rumah tangga (Pendekatan model linier permintaan lengkap). In *Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro* (pp. 123-134).
- Tussakdiah, N. H. (2021). Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(2), 250-259.
- Ujiansma.com. 29 oktober 2019. Jabatan-jabatan yang ada di hotel besar. Diakses pada 12 Agustus 2022 dari <https://ujiansma.com/jabatan-jabatan-yang-ada-di-hotel-besar>
- Widana, I., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.
- WISNU, I. (2012). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA FREIGHT FORWARDING (Studi Pada PT Gateway Container Line Semarang).
- Yaskun, M. (2017). Peranan Relational Benefits Dalam Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Mebel Lamongan. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 167-180.
- Yenni, L., Tansil, T. V., & Thio, S. (2013). Perbandingan Harapan Pria Dan Wanita Dalam Memilih Hotel Bintang 4 Di Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1(2), 240-253.
- Zahroh, F. (2021). ANALISIS RELATIONAL BENEFITS (CONFIDENCE BENEFITS, SOCIAL BENEFITS DAN SPECIAL TREATMENT BENEFITS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA

GALLERY WALLPAPER 3D BIMA GRAFIKA YUDHISTIRA
LAMONGAN. *JEKMA*, 2(4).