

DAFTAR PUSTAKA

- Dipo Handi Santosa (2018). *Pengaruh Kinerja Distribusi Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan* (Survey pada pelanggan PT. ATRI DISTRIBUSINDO di Bandung). “Jurisma Volume VIII No. 1 Tahun 2018”
- Dr. H. Nasroni Slamet (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Brebes.*
- Eddy Chandra (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari.* “AGORA Vol.7 No.1
- Eldaro Molden (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas.* (survey pada pelanggan yang menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu. “Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 15 No. 2 2014”
- Frisanto Kristian (2015). *The Influences Of Servicescape, Service Quality And Price Toward Customer Satisfaction At Siloam Hospitals Manado.* “Jurnal EMBA Vol.3 No.4 2015 ISSN : 2303-1174”
- Handayani Trustorini (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.* “Jurisma Volume II No.2 Tahun 2017”
- I Gede Yogi Pramana (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali.* “E- Jurnal Manajemen Unud Vol. 5 No. 1 ISSN : 1411-0393”
- Kusuma Eka (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.* “Jurnal Manajemen Pascasarjana USK 2015”

- Maliyah Siti (2015). *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan (Trust), dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah* pada PT. HENAN PUTIHRAI ASSET MANAGEMENT. "Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol. 1 No.1 2015
- Manoppo Ferninda (2013). *Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen* pada Hotel Gran Puri Manado. "Jurnal EMBA Vol.1 No.4 2013" ISSN 2303-1174
- Masloman Mirna (2014). *Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen* Pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado. "Jurnal EMBA Vol.2 No.4 2014" ISSN : 2303-1174
- Mustika Atika (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Yogyakarta)
- Narimawati, Umi. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasinya*. Bandung: Fakultas Ekonomi UNIKOM
- Narimawati, Umi. (2010). *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta : Genesis.
- Nurseptiany Risna (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan* (pada pelanggan Hotel Grand Pasundan Convention Hotel di Bandung)
- Pratama Ginanjar (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah* pada AJB Bumiputera Cabang Setiabudhi Bandung. "Skripsi Universitas Komputer Indonesia Program Studi Manajemen"
- Putri Merry Prastiwi (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Car* Malang (studi pada Mahasiswa Manajemen

Pemasaran Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang Tahun Akademik 2017-2018) “Jurnal Aplikasi Bisnis Vol. 4 No. 1 2018. ISSN : 2407-3741

Rakhman Arif (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening* Studi Pada Pelanggan CV.AHHAS Brahma Motor.

Sopiah, Sangadji Etta Mamang, 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Andi Yogyakarta. ISBN 978-979-29-3575-2

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suwardi. (2011). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. “Jurnal Pengembangan Humaniora 2011”

Syarif Ade Maulana (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. “Jurnal Ekonomi Vol. 7 No.2 2016

Syawaludin Azhari (2016). *The Impact Of Servicescape And Service Quality To Customer Satisfaction* (Studi pada Wisata Museum Angkut Batu, Jawa Timur)

Titi Ade Nifita (2010). *Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi*. Vol 2. No.2 2010 ISSN : 2085-0972

Trisusanti Yelli (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan* (studi pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru). “JOM FISIP Vol.4 No.2 2017”

Tumini (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Otobus Akas IV Probolinggo*. “ISBN 978-602-60569-2-4 Tahun 2016”

Online :

<https://jabar.bps.go.id/pressrelease/2019/11/01/727/tingkat-penghunian-kamar-hotel-di-jawa-barat-september-2019-sebesar-47-57-persen.html> diakses pada tanggal 17 November 2019

<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150210162426-269-31086/survei-bandung-kota-terfavorit-wisatawan-se-asean> diakses pada tanggal 18 November 2019

<https://trends.google.co.id/trends/explore?geo=ID&q=%2Fg%2F11cjj0t8t6,%2Fg%2F1hc2mp4kn,%2Fg%2F11x9p157h,fave%20hotel%20bandung,%2Fg%2F1thjq8th> diakses pada tanggal 13 Desember 2019

<https://travel.kompas.com/read/2016/01/24/190000227/Hotel.Amaris.Setiabudhi.Bandung.Resmi.Dibuka> diakses pada tanggal 15 November 2019

<https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2019/06/18/okupansi-hotel-di-jawa-barat-terus-menurun> diakses pada tanggal 18 November 2019

<https://id.scribd.com/document/327315880/Pengertian-Hotel-Menurut-Para-Ahli> diakses pada tanggal 17 November 2019

<https://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html> diakses pada tanggal 15 November 2019

<https://www.kanal.web.id/pengertian-kepuasan> diakses pada tanggal 16 November 2019

<https://www.industry.co.id/dinilai.tahun.pertumbuhan.bagi.hotel.Indonesia> diakses pada tanggal 15 Januari 2020

<https://bisnis.tempo.co/read/1038280/pengusaha-hotel-klaim-lebih-peduli-wisatawan-ketimbang-airbnb>

<https://jabar.idntimes.com/news/jabar/debbie-sutrisno/pemprov-jabar-penurunan-wisatawan-di-bandung-bukan-efek-dari-bijb/full>