

DAFTAR PUSTAKA

- Amaryanti, R. & Sukaatmadja, I., Cahya, K. (2012). "Pengaruh kualitas layanan, produk, dan kewajaran harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Inc Skin Care Singaraja". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 1, no 1, 22-29.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan membentuk loyalitas pelanggan . *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 2,114-126.
- BPS, DIY. (2018, januari 2). data jumlah kedatangan penumpang melalui Bandara Adisutjipto Yogyakarta. <https://yogyakarta.bps.go.id/tingkat-penghunian-kamar--tpk-hotel-daerah-istimewa-yogyakarta>.
- Caroline, O., & Kuswoyo, F. (2013). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan hotel zodiak di kota Bandung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 12 no 2, Mei,115-125.
- Cheng, B., & Rashid, Z. (2013). "Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry". *Gadjah Mada International Journal of Business*, Vol 15, no 2. May-August, 99-112.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, & Imam. (2011). *Aplikasi analisis multivarite dengan SPSS, cetakan 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla, R., & Oroh, S. R. (2015). "Analisis harga , promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Manado Grace INN". *Jurnal EMBA*, Vol 3, no 1, Maret, 1313-1322.

Harianto, D., & Subagio, H. (2013). "Analisis pengaruh kualitas layanan, brand image dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebafai variabel intervening konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 1, no 1, 1-8.

Jimanto, R., & Kunto, Y. (2014). "Pengaruh service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada ritel Bioskop Premiere Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2, no 1, 1-9.

Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2003). "The role of customer satisfaction and image in gaining customer loyalty in the hotel industry". *Jurnal of Hospitality and Leisure Marketing*, Vol 10 (1/2), hlm 3-23.

Khakim, L., & Fathoni, A. M. (2014). "Pengaruh kualitas pelayanan harga kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Pizza Hut cabang Simpang Lima". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 1, 1-15.

Kotler, P.,& Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran.Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Marketing Management 14th*. Pearson Education Inc.

Kotler, P.,& Armstrong, G. (2013). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.

Mardo, S.A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Dilengkapi dengan hasil penelitian empiris pada Institusi Nsw di Indonesia, Cet 1*. Yogyakarta: Deepublish.

Rahmawati, A. (2015). *Statistika Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Prodi Manajemen, UMY.

Siddiqi, K. (2011). "Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the ratail banking sector in Bangladesh". *International Journal of Business and Management*, Vol 6, March. no 3.

Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Ed 1. Yogyakarta: Deepublish.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2008). *Service Management:Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* . yogyakarta: andi.