

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Totalia, A. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2015/2016*. Surakarta, Indonesia.
- Handayani, A. W. (2015). *Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Admisi Dan Promosi Universitas Bakrie*. Jakarta.
- Josephine. (2019). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Keraton at The Plaza Jakarta*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Laksono, A. T. (2018). *ANALISIS DAMPAK KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN HOTEL FOURPOINTS JAKARTA THAMRIN*. Jakarta.
- Lim, C. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Front Office Manager Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Holiday Inn & Suites Jakarta Gajah Mada*. Jakarta.
- Mardjuki, M. K. (2019). *Analisa Kualitas Produk Makanan Dan Kualitas Pelayanan Di Rocka Restaurant Department F&B Six Senses Uluwatu Pada Masa Pre-Opening*. Jakarta.
- Nawawi, T., & Puspitowati, I. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta*. Jakarta.
- Nurjaman, K., & Umam, K. (2012). *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Olivia, V. (2019). *Analisis Bauran Pemasaran Four Points By Sheraton Hotel Bali, Seminyak Sebagai Antisipasi Global*. Jakarta.
- Panjaitan, I. (2016). *Pengaruh Pelayanan Dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating (Study Kasus Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta)*. Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tiufany, B. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GUEST RELATIONS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DUSIT THANI DUBAI*. Jakarta.
- Wijaya, E. C. (2019). *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Raddi Di Hotel Park Hyatt Melbourne*. Jakarta.
- Wina. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Starbucks PIK Elang Laut*. Jakarta.

