

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Hotel dan Akomodasi 2021-2023*. Jakarta: Badan Pusat Statistik. Diakses dari www.bps.go.id
- Agus, I. K., & Putra, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung*. 1(4), 1279–1291.
- Aprileny, I., Wati, W. T., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02), 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>
- Ardani, P. A., & Indriani, P. (2022). the Effect of Brand Image and Customer Satisfaction on Customer Loyalty (Case Study At Reddoorz Hotel Near Botani Squire Mall Bogor). *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(2), 349. <https://doi.org/10.37484/jmph.060206>
- Ayu, I., Mardewi, Y., & Yulianthini, N. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kovaitnam Singaraja*. 6(1), 214–219.
- Bengkalis, P. N. (2023). *Seminar Nasional Industri dan Teknologi (SNIT), Politeknik Negeri Bengkalis*. September, 705–711.
- Dorta-Afonso, D., Romero-Domínguez, L., & Benítez-Núñez, C. (2023). It's worth it! High performance work systems for employee job satisfaction: The mediational role of burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 108. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103364>
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Fika, S., & Roganda, W. (2021). *PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA TEH PUCUK HARUM)*. 11(September 2016), 1–11.
- Garyarmstroag, P. K. (2021). *Principles of marketing*.
- Ghozali I. (2021). *Aplikasi analisis multiverse*.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. 3(September), 171–180.
- Han, H., Kiatkawsin, K., & Kim, W. (2019). Traveler loyalty and its antecedents in the hotel industry: Impact of continuance commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 474–495. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2017-0237>
- Hidayah, S. N., & Nugroho, R. H. (2023). The Influence of Brand Image, Price, Product Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 7(1), 79–98.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (M. Indrasari, Ed.). [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN_DAN_KEPUASAN_PELANGGAN.pdf)
- Keputusan, K. T. (2021). *Vol.1. No.1. Januari 2021 Jurnal As-Said. LP2M. Institut Agama Islam Abdullah Said Batam*. 1(1), 98–106.
- Kualitas, P., Terhadap, P., Dan, K., Hotel, P., & Surabaya, G. (2023). *πyos soedarso economics journal (yej) π*. 5(3), 1–9.
- Kurniawan, T. R., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (n.d.). *Pengaruh promosi penjualan terhadap keputusan konsumen menginap di hotel the premiere pekanbaru*.
- Lawrence Wiranata, S., & Heng Sen Septianus Hersin. (2021). Pengaruh Kepuasan Dan Komitmen Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hotel Bintang 5 Surabaya Pada Era New Normal. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 9(2), 1–11.
- Libra, H., & Kabupaten, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka*. 3.
- Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Ghazali, R., & Nishar, M. (2022). *MANARANG : Jurnal Manajemen dan Bisnis Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada 4 Rumah Makan Di Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene)*. 10(September), 233–250.
- Manehat, K., & Fangidae, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Neo Eltari by Aston Kupang. *Glory: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 1(1).
- Nisza, S. R. (2020). *Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Halodoc di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang*. 04(03), 417–430. <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.329>

- Nugraheni, W. E. S., Effendy, F. N., & F, A. (2019). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel X Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(2), 409–424.
- Nyagadza, B., Mazuruse, G., Muposhi, A., & Chigora, F. (2022). Effect of hotel overall service quality on customers' attitudinal and behavioural loyalty: perspectives from Zimbabwe. *Tourism Critiques: Practice and Theory*, 3(1), 42–71. <https://doi.org/10.1108/trc-12-2021-0026>
- Pelayanan, P. K., & Kepuasan, H. D. A. N. (2019). *DI TIP TOP SWALAYAN PONDOK BAMBU*. 16(02), 237–254.
- Ph.D. Ummul Aiman, S. Pd. Dr. K. A. S. HI. M. A. Ciq. M. J. M. Pd., Suryadin Hasda, M. Pd. Z. F., M.Kes. Masita, M. Pd. I. Ns. T. S. Kep., & M.Pd. Meilida Eka Sari, M. Pd. M. K. N. A. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Rabiul, M. K., Alam, M. M., & Karim, R. Al. (2024). Workplace ostracism and service-oriented behaviour: employees' workload and emotional energy. *Management Decision*, 62(4), 1323–1340. <https://doi.org/10.1108/MD-07-2023-1299>
- Ramadhani, M. (2022). *Pengaruh Citra Merek , Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua*. 11(2), 200–214.
- Rifa'i, K. (2019). KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION) ; Membangun Loyalitas Pelanggan. *Zifatama Publisher*, 1–191. [http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN OLEH Dr. KHAMDAN RIFA'I%2C SE.%2CM.Si.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU%20MEMBANGUN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20OLEH%20Dr.%20KHAMDAN%20RIFA'I%20SE.%20CM.Si.pdf)
- Saputra, A. A., Yusnita, R. T., Rahwana, K. A., & Tasikmalaya, U. P. (2023). *TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (SURVEI PADA PELANGGAN RUMAH MAKAN SAIYO JAYA DI KABUPATEN TASIKMALAYA)*. 2(1), 28–43.
- Siswati, E., Iradawaty, sofiah N., & Imamah, N. (2024). Costumer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil. In *Cv.Eureka Media Aksara*.
- Sucihati, S., & Suhartini, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA*, 1(1), 14–22. <https://doi.org/10.30656/jumpa.v1i1.4563>
- Sugiyono (Ed.). (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sujarweni. (2019). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*.

- Susriyanti, Limakrisna, N., & Lusiana. (2020). Membangun Loyalitas Berdasarkan Kualitas Jasa Model Brady Cronin, E-Sq, E-Crm, Dan Komitmen Nasabah Perbankan. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2).
- Syahputra, R. R., & Dkk. (2020). Pengaruh Promosi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Os Hotel Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 62–70.
- Syarifudin. (2019). *Citra Merek dan dampaknya pada Loyalitas Pelanggan*. [https://repository.unimal.ac.id/4892/1/%5BSyarifudin%5D Citra Merek Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan 2019.pdf](https://repository.unimal.ac.id/4892/1/%5BSyarifudin%5D+Citra+Merek+Dan+Dampaknya+Pada+Loyalitas+Pelanggan+2019.pdf)
- Üngüren, E., Onur, N., Demirel, H., & Tekin, Ö. A. (2024). The Effects of Job Stress on Burnout and Turnover Intention: The Moderating Effects of Job Security and Financial Dependency. *Behavioral Sciences*, 14(4). <https://doi.org/10.3390/bs14040322>
- Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/12521>
- Yuliasti, N., & Cyasmoro, V. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, CRM dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Horison Ultima Bekasi. *ECo-Buss*, 6(1), 238–252.