



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Armstrong, G., Kotler, P., Trifts, V., Buchwitz, L. A., & Gaudet, D. (2017). *Marketing: An introduction*. Pearson.
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2018). *Service management operations, Strategy, Information Technology* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program Ibm Spss 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0* (3rd ed.). Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management global edition* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Fakultas Universitas Udayana
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tiptono, F., & Gregorius, C. (2017). *Pemasaran strategik: mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing* (3rd ed.). Yogyakarta : Andi.

Jurnal

- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). *Impact of service quality on the customer satisfaction: Case study at online meeting platforms. International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.6>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). *Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4, 19–28. <https://doi.org/http://journal.ubm.ac.id/>

DAM, S. M., & DAM, T. C. (2021). *The Journal of Asian Finance, Economics and Business. Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*, 8, 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.vol8.no3.0585>

Manoy, T. I., & Mananeke, L. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Ake Maumbi. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9, 314–323. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36231>

MM, N. (2017). *Analisis Pengaruh kualitas produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Amanda brownies cabang sidoarjo. Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(2), 168. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v2i2.42>

Oktarini, R. (2020). *Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di kota tangerang. Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 52. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i3.5016>

Umamu Habibah & Sumiati. (2016). “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura*”. *JEB17. Vol.1, No.1, Hal 31-48*

Yazid, I., & Hidayat, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Apotek K-24 Jl. Gadjha Mada Yogyakarta). Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26367>

Website

Tim Redaksi CNBC Indonesia. (2022, April 11). *Pariwisata Dibuka Lagi, Turis Dari 43 Negara Bebas masuk RI*. CNBC Indonesia. Retrieved November 1, 2022, from <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20220411134829-33-330605/pariwisata-dibuka-lagi-turis-dari-43-negara-bebas-masuk-ri>

C

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.