

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York: The Free Press.
- Aaker, D. A., & Biel, A. L. (2009). *Ekuitas Merek dan Iklan: Peran Iklan dalam Membangun Merek yang Kuat* (Terj.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Adawia, R., Santoso, H., & Putri, M. (2020). Pengaruh fasilitas fisik terhadap persepsi kualitas dan citra merek pada industri penginapan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), 89–99
- Ailsandira, Nabilah (2024) Terminal Penumpang Pelabuhan dan Hostel di Samarinda.
- Amnah, A., Wasilah, W., Lestari, W. R., & Nursiyanto, N. (2023). Budidaya dan digitalisasi pemasaran ikan lele untuk peningkatan kesejahteraan santri pada Pondok Pesantren Hidayatul Muftadi'in. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 2(2), 413–420.
- Andreas, Kaplan, M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*.
- Anggraeni, D., & Noerlina. (2024). Analisa pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap brand image Zuri Resort Bogor
- Apriyadi, B. (2017). *Manajemen layanan dan fasilitas*. Jakarta
- Apriadi Tamburaka. (2013). *Literasi Media: Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa*. PT Rajagrafindo.
- Arikunto, S. (2017). *Manajemen layanan prima untuk kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. (2023). Kecamatan dalam angka 2023. BPS Kota Bandar Lampung. <https://bandarlampungkota.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung. (2024). Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang di Provinsi Lampung. lampung.bps.go.id
- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. (2024). Direktori Hotel dan Jasa Akomodasi Lainnya Provinsi Lampung 2024. BPS Provinsi Lampung
- Boyd, D. (2019). *Social media: A phenomenon to be analyzed*. New York: Oxford University Press.

- Boyd, D., Walker, O., & Larreche, J. (2019). *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Erlangga.
- BPS Kota Bandar Lampung. (2024). *TPK Hotel Berbintang di Kota Bandar Lampung*. bandarlampungkota.bps.go.id
- Cahya, R. (2022). *Pengaruh perkembangan teknologi komunikasi terhadap perilaku remaja di era digital*. Jakarta: Pustaka Media.
- Daniar, O. Z., & Rodhiyah, R. (2017). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Patra Jasa Semarang Convention Hotel. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(4), 157-167 1.
- Dimiyati. (2002). *Belajar Pembelajaran*. Rineka Cipta.
- Diputri, A. T., & Afriani, A. L. (2022). Pengaruh media sosial Instagram terhadap brand image PT Hijau Indah Selaras.
- Dwiasuti, R., Shinta, A., & Isaskar. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Eric Tanoto, Astri Ayu Purwati, Dadi Komardi, Muhammad Luthfi Hamzah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image (Citra Merek), Pengalaman Konsumen dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Kertajaya Utama Pekanbaru. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*. journal.al-matani.com+1unars.ac.id+1
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. ANDI.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. CV. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 2)*. Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran (4 ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i1.199>
- GuestPro Indonesia. (2025). *11 Jenis Jenis Penginapan Dan Penjelasannya Untuk Ide Bisnis 1*.
- Hany, H. (2020). *Pemanfaatan media sosial dalam kehidupan sehari-hari*. Jakarta: Literasi Nusantara.

- Hafidudin, Prawoto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston Sentul. *Panorama Nusantara. E-Journal ASA Indonesia*
- Indrawati, D., & Pattinama, M. (2021). Peran media sosial dalam komunikasi pemasaran dan pembentukan citra merek. *Jurnal Komunikasi dan Pemasaran*, 5(2)
- Indrawati, I., & Pattinama, S. (2021). Media sosial sebagai strategi komunikasi pemasaran modern. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indriyani, R., & Suri, A. (2020). Strategi pemasaran digital: Meningkatkan efektivitas media sosial. *Jurnal Pemasaran Digital*, 3(1), 45–57.
- I Made Gemaharta Dwi Cita Hospitaliti, I Nyoman Sudiksa, Ida Ayu Kalpikawati, Ni Wayan Chintia Pinaria. (2023). Pengaruh Aktivitas Pemasaran Media Sosial dan Selebrity Endorser Terhadap Kesadaran Merek Hotel X Bali. *Warmadewa Management and Business Journal. Ejournal Universitas Warmadewa*
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo.
- Jaya, I., & Sumantoro, I. B. (2022). Analisis kualitas mutu dan inovasi produk serta peran brand image... *JEMBA*, 1(3), 459–472.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53 (1), 5968. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brandequity. *Journal of Marketing*, 57(1), 122. <https://doi.org/10.1177/002224299305700>
- Keller, P., & Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Erlangga.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Prenhalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (Global Edition, 17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1). Erlangga.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12, Jilid 1 & 2). PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-15). Jakarta: Erlangga.
- Lalu, Sumayang. (2003). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Penerbit Salemba Empat.
- Loker-Murphy, L., & Pearce, P. L. (1995). Young Budget Travelers: Backpackers in Australia. *Annals of Tourism Research*.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management* (2nd ed.). Prentice Hall.
- Mandibergh. (2012). *Media Sosial*. Simbiosis Rekatama Media.
- Maslow, A. H. (2019). *Motivation and personality* (3rd ed.). Harper & Row.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. The MIT Press.
- Meike, & Young. (2012). Hubungan Intensitas Mengakses Sosial Media terhadap Perilaku Belajar Mata Pelajaran Produktif pada Siswa Kelas XI Jasa Boga di SMK N 3 Klaten. Dalam Y. A. Vindita Riyanti (2016). *Skripsi. Pendidikan Teknik Boga FT Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Nembah, F. H., & Ginting. (2011). *Manajemen Pemasaran*. CV. YRAMA WIDYA.
- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.
- Pantaow, D. T. V., & Kurnia. (2022). Pengaruh influencer media sosial terhadap brand image Erigo

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pearce, P. L. (2017). *The psychology of tourist behaviour* (2nd ed.). Channel View Publications.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Priansyah, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Pustaka Setia.
- Rangkuti, F. (2008). *Analisis Swot Teknis Membedah Kasus Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rolando, B. (2018). *Tingkat Kesiapan Implementasi Smart Governance Di Kota Palangka Raya*. UAJY.
- Rough Guides. (2025). *Accommodation in Indonesia* 12.
- Schiffman, L. G., & Siagian. (2004). *Perilaku Konsumen* (Edisi 7). Prentice Hall.
- Shirky, C. (2008). *Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organization*. Penguin Press.
- Shirky, C. (2018). *Here comes everybody: The power of organizing without organizations* (Updated ed.). Penguin Books.
- Smaradhana, N. S. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di THE 101 Hotel Bandung Dago
- Sumayang, A. (2003). *Manajemen fasilitas*. Jakarta
- Sunawan, S., Jazuli, J., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Golden Bay Kota Batam. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Supriyadi, S., Yohanson, A. K., & Rahardi, A. (2023). Mendorong efektivitas pengelolaan keuangan UMKM melalui digitalisasi di Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu. *Jurdian: Jurnal Pengabdian Bakti Nusantara*, 2(1), 25–32.
<https://jurnal.ibnus.ac.id/index.php/jurdian/article/view/38>
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen jasa: Teori, strategi, dan implementasi* (hal. 85). Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2016). Manajemen pemasaran jasa (Edisi ke-3). Yogyakarta: Andi.
- Verihubs. (2022). Kupas Tuntas Bisnis Hospitality: Definisi dan 4 Jenisnya 2.
- Wibowo, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan citra merek pada industri penginapan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(1), 45–58
- Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. PT. Indeks.
- World Tourism Organization (WTO). (2020). Global Report on Accommodation Trends 8.
- Wulandari, D., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh faktor eksternal terhadap perilaku pelanggan: Pendekatan teori S-O-R. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).
- Yusuf Taufik. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Merek Produk PT Istana Deli Kejayaan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*. Jurnal Bisnis Mahasiswa
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2004). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations (2nd ed.). New York: Free Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill Education

