

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Wiji. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Waluyo (RSMW), Kota Metro*. Skripsi. Bandar Lampung. Universitas Lampung.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Liberty, Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Simanjuntak, E. M. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus: Sahira Butik Hotel Bogor, Jawa Barat)*.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Suwanda, S. A., & Siregar, E. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Braja Mustika Hotel & Convention Centre, Bogor*. *Jurnal Manajemen*, 19(3), 321-339.
- Thamrin, Abdullah dan Tantri, Francis. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2012. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Yuliarti, Andriani. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Emersia Bandar Lampung*. IBI Darmajaya, Lampung.