

DAFTAR PUSTAKA

- Edy, S. (2005). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2003). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 1–12.
- Arianto, B., & Muhammad, D. (2018). *Manajemen Perhotelan: Teori dan Aplikasi Pelayanan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Colquitt. (2018). *Perilaku Organisasi: Meningkatkan Kinerja dan Komitmen di Tempat Kerja* (Edisi Kelima). New York: McGraw-Hill.
- Daryanto, M. (2019). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran* (hlm. 96). Bandung: Alfabeta.
- Daryanto, M., & Farid, M. (2013). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Garvin, D. A. (2012). *Manajemen Kualitas: Keunggulan Strategis dan Kompetitif* (hlm. 143). New York: Free Press.
- Jasfar, F. (2012). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Cetakan Keempat, hlm. 148). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jogiyanto, H. M. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Juni, Donni. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium, hlm. 82). Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed., hlm. 31). Harlow: Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* (hlm. 349). Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa* (hlm. 77). Jakarta: Salemba Empat.
- McKnight, D. H. (2001). Makna Kepercayaan dalam Hubungan Pelanggan E-Commerce: Tipologi Konseptual Interdisipliner.
- Meftahudin. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Aplikasi* (hlm. 263). Bandung: Alfabeta.
- Munawir, S. (2018). *Manajemen Pelayanan Prima* (hlm. 208–209). Yogyakarta: Deepublish
- Milawati, N., Widuri, T., & Mahyudi, B. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Mr. Bob Kampung Inggris Pare. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 140–148.
- Oliver, R. L. (2010). Kepuasan: Perspektif Perilaku tentang Konsumen (Edisi Kedua, hlm. 96–97). Armonk, New York: M.E. Sharpe.
- Pavlou, P. A. (2017). *Understanding and Building Trust in E-commerce: Theory and Empirical Evidence*. New York: Routledge
- Priansa, D. J. (2018). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis* (hlm. 210). Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Atik, S. (2005). *Manajemen Pelayanan* (hlm. 2). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saleh, A. (2010). *Manajemen Jasa* (hlm. 103). Bandung: Alfabeta
- Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (hlm. 74). Yogyakarta: Gava Media
- Suit, J., & Almasdi. (2012). *Strategi Pelayanan Prima: Konsep dan Aplikasi* (hlm. 88). Jakarta: Bumi Aksara..
- Sutedja, J. (2007). *Manajemen Pelayanan Prima* (hlm. 5). Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality and Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.
- Widyaningrum, F. I. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa* (hlm. 135). Yogyakarta: Deepublish. Yogyakarta: BPFE.
- Yulianto, B., & Waluyo, B. (2004). *Manajemen Hubungan Pelanggan: Teori dan Implementasi*.

Kasinem. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat*. Jurnal Media Wahana Ekonomika, 17(4), 329–339.

Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal SeMaRaK*, 1(1), 108–115. <https://doi.org/10.32493/smk.v1i1.1250>