

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hamdani dan Rambat Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta, Media Pressindo.
- Andrew, Broery Sihombing. 2014. *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Retail Brand Loyalty Terhadap Kesetiaan Pelanggan Toko CV*. Universitas Katolik Parahyangan. ISSN: 2355-4304
- Asma, Sedjai et. al. 2018. *The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines*. University of Tiemcen, Algeria. DOI: 10.4172/2162-6359.1000503
- Bloemer et. al. 1998. *Customer Loyalty in Extended Service Settings*. International Journal of Service Industry Management, Vol. 10, No. 3.
- Chistina Whidya Utami, 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Jakarta: Salemba Empat
- Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. 2019. *Hotel dan Kamar Menurut Klasifikasi Hotel, 2016*. Dalam: <https://jatim.bps.go.id/statictable/2017/10/17/681/hotel-dan-kamar-menurut-klasifikasi-hotel-di-provinsi-jawa-timur-2016.html>
- Dini, Tanayastri Isna. 2018. *Penting! 3 Faktor Ini Pengaruhi Konsumen dalam Memilih Hotel*. Dalam: <https://www.wartaekonomi.co.id/read199288/penting-3-faktor-ini-pengaruh-konsumen-dalam-memilih-hotel.html>
- Fatmawati. Hotel88.co.id. 2018. *About Us*. Dalam: <https://hotel88.co.id/en/branches-embong-malang/>.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta

- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Terjemah Sumarno Zein. Jakarta: Erlangga
- Hakim, Abdul. 2019. *Disbudpar Surabaya Targetkan 28 Juta Wisatawan pada 2019*. Dalam: <https://jatim.antaranews.com/berita/278099/disbudpar-surabaya-targetkan-28-juta-wisatawan-pada-2019>
- Indra, Ade K. 2020. 10 Alasan Tamu Hotel Merasa Betah Versi Survei Booking.com. Dalam: <https://www.suara.com/lifestyle/2019/04/10/122218/10-alasan-tamu-hotel-merasa-betah-versi-survei-bookingcom?page=all>
- Kotler dan Amstrong. 1999. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. Kevin Lane Keller 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta :penerbit Ideks
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 2, edisi ke-8, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P and G. Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Muhadi, Dahlan & Djamudin. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan jasa dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Grand Cempaka)*. STIE Gotong Royong. ISSN: 1412-2685
- Nadiya, Inas. 2019. *Apa Saya Yang Diharapkan Tamu Saat Datang Ke Hotel?*. Dalam: <https://www.ajar.id/post/apa-saja-yang-diharapkan-tamu-saat-datang-ke-hotel>
- Portal Statistik. 2014. *Contoh kasus teknik pengambilan sampel dengan metode purposive sampling*. Dalam: <http://www.portal-statistik.com/2014/02/contoh-kasus-teknik-pengambilan-sampel.html>
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI
- Priscilla, Kezia. 2019. *Data Surabaya: Hore, Wisatawan di Kota Pahlawan Melonjak Pesat*. Dalam: <https://surabaya.liputan6.com/read/4069536/data-surabaya-hore-wisatawan-di-kota-pahlawan-melonjak-pesat>.
- Robinette, Scott. 2001. *Emotion Marketing*. Jakarta : Mc.Grow Hill Book Company.
- Rubi. 2019. *Ternyata ini Besaran UMR Surabaya 2019*. Dalam: <https://lifepal.co.id/blog/surat-riwayat-hidup>.
- Schiffman, Leon G. Dan Leslie L. Kanuk. 2000. *Consumer Behavior*. Edisi 5: Prentice-Hall Inc. New Jersey
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al- Misbah*. Ciputat: Penerbit Lentera Hati, 2010.
- Sudjoko. 2016. *Hotel dan Kamar Menurut Klasifikasi Hotel, 2016*. Dalam: <https://jatim.bps.go.id/statictable/2017/10/17/681/hotel-dan-kamar-menurut-klasifikasi-hotel-di-provinsi-jawa-timur-2016.html>
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Spssindonesia.com. 2014. *Uji Asumsi Klasik*. Dalam: <https://www.spssindonesia.com/>
- Surya & Sugiyono. 2017. *UMK Surabaya Tahun 2018 Naik Rp 287.100 Jadi Rp 3.583.312*. Dalam: <http://www.tribunnews.com/regional/2017/11/01/umk-surabaya-tahun-2018-naik-rp-287100-jadi-rp-3583312>.
- Swastha.Basu. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Swasta, Basu & Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga belas, Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Traveloka.com. 2018. Harga Hotel, review Hotel 88 Embong Kenongo. Dalam: <https://www.traveloka.com/en/hotel/indonesia/hotel-88-embong-malang>.
- Vanessa, Gaffar. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.
- Zahro, Fatimatuz. 2017. *2017, Kunjungan Wisman ke Surabaya Capai 9,6 Juta, ternyata 4 Destinasi Wisata ini Favorit Mereka*. Dalam: <http://surabaya.tribunnews.com/2017/12/26/2017-kunjungan-wisman-ke-surabaya-capai-96juta-ternyata-4-destinasi-wisata-ini-favorit-mereka>