

DAFTAR PUSTAKA

- Aflah, F. R., & Hamdani, M. F. (t.t.). *Penerapan Regresi Linier Berganda dalam Menilai Hubungan Antar Variabel dalam Penelitian Kuantitatif*.
<https://binus.ac.id/malang/2022/09/simple-random-sampling/>
- Amanda, A. S. R., Hamidah, S. S., Rusdiana, R., & Muhammad, F. (2022). Peran Public Relations di Industri Perhotelan. *Cebong Journal*, 1(2), 47–52.
<https://doi.org/10.35335/cebong.v1i2.15>
- Andjar, I. (t.t.). *STRATEGI PUBLIC RELATION DALAM MENINGKATKAN CITRA HOTEL AQUARIUS DI KABUPATEN SORONG*.
- Anggraini, C., & Setyanto, Y. (2019). Peranan Public Relations Dalam Mempertahankan Eksistensi Ramayana. *Prologia*, 3(2), 408. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6373>
- Anissa Yuni Muktiarsih, Rahmat Wisudawanto, & Esfandani Peni Indreswari. (2025). Kajian Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah: (Studi Kasus Model Komunikasi Daerah Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen pada Acara HUT Sragen Ke-278). *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 3(1), 295–308.
<https://doi.org/10.47861/tuturan.v3i1.1624>
- Anta, A. J. P., Widagdo, C. S., Dewi, I. K., & Maryani, T. (2024). *Manajemen Keluhan Tamu dan Dampaknya terhadap Reputasi Hotel*. 7(1).
- Antoro, B. (2025). *KESALAHAN SISTEMATIS PENGGUNAAN SKALA LIKERT DALAM PENELITIAN: ANALISIS SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW*. 2.
- Ariska, Y. (t.t.). *Jurnal Public Relation 6 Desember 2023*.
- Batoebara, M. U., & Zebua, D. (2021a). PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF HOTEL SANTIKA PREMIERE DYANDRA MEDAN. *Network Media*, 4(2), 20–39. <https://doi.org/10.46576/jnm.v4i2.1403>
- Batoebara, M. U., & Zebua, D. (2021b). PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF HOTEL SANTIKA PREMIERE DYANDRA MEDAN. *Network Media*, 4(2), 20–39. <https://doi.org/10.46576/jnm.v4i2.1403>
- Budiastuti, E. & Susanti. (2023). PENGARUH PENYULUHAN DAN ADVOKASI TERHADAP REPUTASI LEMBAGA PERKUMPULAN KELUARGA BERENCANA INDONESIA (PKBI) CABANG CIREBON. *Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi*, 2(2), 14–18. <https://doi.org/10.58468/jambak.v2i2.77>
- Dewi, S. S., & Ridhah, H. (2025). *Peran Public Relation Dalam Mengoptimalkan Eksistensi Wisata Panorama Baru Melalui Media Sosial*. 1(1).
- Fatimah, R., Hasibuan, E. J., & Novri, N. (2020). Peran Public Relations dalam Mengelola Publikasi Program Kemitraan di PT. Telkom Regional I Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 104–109.
<https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i2.339>
- Febiana, G., Krisetya Adi Nugraha, & Nurmala. (2025). PERAN PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN. *ENCOMMUNICATION: Journal of Communication Studies*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.71036/ejcs.v3i1.340>
- Halimah, N., & Noer, M. K. (t.t.). *STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATION PERUSAHAAN BUCCHERI INDONESIA DALAM Mendukung Sustainable Development Goals*. 2.
- Indah, E. F., Retu, M. K., & Mustafa, I. (2024). Peran Public Relations Officer dalam Menangani Keluhan Tamu pada Departement Front Office: (Studi Kasus Capa Resort Maumere). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(3), 2411–2418.
<https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.928>
- Irfan Syahroni, M. (2022). PROSEDUR PENELITIAN KUANTITATIF. *eJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56. <https://doi.org/10.62552/ejam.v2i3.50>

- Khairil Anwar & Enik Rahayu. (2026). Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia, Inovasi Kuliner dan Strategi Keberlanjutan Terhadap Reputasi Hotel. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 6(1), 843–852. <https://doi.org/10.55606/jaemb.v6i1.8642>
- Kurniawan, W. (2023a). Analisis Manajemen Hotel dalam Menciptakan Service Excellent Terhadap Pelanggan. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan*, 20(2), 193–205. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah.v20i2.778>
- Kurniawan, W. (2023b). Analisis Manajemen Hotel dalam Menciptakan Service Excellent Terhadap Pelanggan. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan*, 20(2), 193–205. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah.v20i2.778>
- Lego, Y. (2026). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA GOJEK LAYANAN GORIDE. 08(01).
- Limarandani, N. P., Alvitri, Z. A., Hidayati, R. K., & Mardiana, D. K. (2024). Penerapan Strategi Public Relations Melalui Penjualan Tiket Konser Dalam Menjaga Citra Tiket.Com Di Indonesia. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 24(1), 15–20. <https://doi.org/10.31294/jc.v24i1.20030>
- Mardiatmoko, G. (2020). PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA (STUDI KASUS PENYUSUNAN PERSAMAAN ALLOMETRIK KENARI MUDA [CANARIUM INDICUM L.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Melaty, G., Arief, M., & Priyadi, C. (2021). *Manajemen Hubungan Pelanggan Southwest Lounge Coffee Dalam Upaya Menghadapi Persaingan Kedai Kopi di Jakarta*. 1(1).
- Muhlis, M. (t.t.). *MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KERJASAMA MADRASAH DENGAN MASYARAKAT*.
- Mulia, V. B. (t.t.). *ANALISIS PENGARUH REPUTASI HOTEL TERHADAP MINAT MELAMAR PRAKTEK KERJA LAPANGAN MAHASISWA*.
- Mustika, T. (2019). PENGARUH TERPAAN MEDIA TERHADAP REPUTASI LEMBAGA PEMERINTAH. *Inter Script: Journal of Creative Communication*, 1(1). <https://doi.org/10.33376/is.v1i1.350>
- Novitasari, Y., & Fauziddin, M. (2022). Analisis Literasi Digital Tenaga Pendidik pada Pendidikan Anak Usia Dini. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(4), 3570–3577. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.2333>
- Nur, A. S. M., Amrullah, M. N., & Aisyah, S. (2020). *STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS HOTEL CLARO MAKASSAR DALAM MEMPERTAHANKAN MINAT PENGUNJUNG D'LIQUID*. 1(1).
- Patrianti, T. (2022a). Mengelola Citra dan Membangun Reputasi: Studi atas Peran Public Relations di Universitas Muhammadiyah Jakarta. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 1(1), 34–42. <https://doi.org/10.24853/kais.1.1.34-42>
- Patrianti, T. (2022b). Mengelola Citra dan Membangun Reputasi: Studi atas Peran Public Relations di Universitas Muhammadiyah Jakarta. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 1(1), 34–42. <https://doi.org/10.24853/kais.1.1.34-42>
- Piansyah, B., Arisandi, Y., & Zaki, K. (2026). *ANALISIS STRATEGI PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH DALAM MEMBANGUN REPUTASI PT. ANUGERAH QUBA MANDIRI*. 11(1).
- Prakarsa, K. D. (2017). PERSONAL SELLING, SALES PROMOTION, DAN PUBLIC RELATION TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SODAKOCHA. *PERFORMA*, 1(6), 677–683. <https://doi.org/10.37715/jp.v1i6.395>

- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Purba, S., Sipahutar, R., & Lg, L. M. T. (2024). *PENGARUH SERVICE EXCELLENCE TERHADAP CUSTOMER DELIGHT PADA PELANGGAN DOPAMINE CAFÉ RINGROAD*. 24.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sakti, A. P., Sulistiono, S., Astrini, D., & Stephanie, L. (2021). Pengaruh Service Excellence, Servicescape Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 9–20. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.582>
- Siroj, R. A. (2024). *ANALISIS STANDAR PEMILIHAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA KUANTITATIF*. 2(3).
- Suandi, M. A. (2026). *Pengaruh Service Excellence terhadap Kepuasan Tamu pada Industri Perhotelan: Studi pada Swiss-Belresort Dago Heritage Bandung*. 05.
- Suparwata, I. N., & Th, A. D. M. (2024a). *ANALISIS PENGIMPLEMENTASIAN SERVICE EXCELLENT PADA KEPUASAN TAMU DI HOTEL TENTREM SEMARANG*. 8.
- Suparwata, I. N., & Th, A. D. M. (2024b). *ANALISIS PENGIMPLEMENTASIAN SERVICE EXCELLENT PADA KEPUASAN TAMU DI HOTEL TENTREM SEMARANG*. 8.
- Wijaya, Y., & Prasetyawati, H. (2023). *Public Relation Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel Melalui Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas (Studi Kasus Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel)*. 1(4).
- Wijayanti, C. I., Azizah, F. N., Mahfudhotin, S., & Imawan, M. R. (t.t.). *Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Handling Complaint Customer Neo+ Hotel Sidoarjo*. 2(1).