

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A., & Ahmad. (2021). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Bintoro, M., & Daryanto. (2017). *Buku Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dasril, J. D. M. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Coffee Shop Janji Jiwa di Kota Yogyakarta. *Jurnal UMY*, Vol. 11, No. 2.
- Diarta, I. K. S., & Sarjana, I. M. (2020). Pengaruh Atribut dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Pertanian Subak di Kota Denpasar Bali. *Jurnal Media Konservasi*, Vol. 25, No. 2.
- Fiqihtha, E., Kuraesin, E., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan Pelanggan Terhadap *Brand Image*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 2, No. 2.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L.. (2019). *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Banyuwangi: Health Books Publishing.
- Ilmy, R. M., Deni, K. Y. D., Gojali, D., & Hartati, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Brand Image Travel Umrah Rabbani Tour, Kota Bandung, Jawa Barat. *Skripsi UIN Bandung*.
- Johnson, N. J., & Harris, S. J. (2018). *Justice for All: Promoting Social Equity in Public Administration*. London: Routledge.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2020). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusniadji, S. (2016). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Kegiatan Pemasaran Produk Consumer Goods Studi Kasus pada PT Expand Berlian Mulia di Semarang. *Jurnal Komunikasi*, Vol. 8, No. 1.
- Liliwari, A. (2020). *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka.
- Morissan. (2018). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, D. (2021). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nugraha, R. S., dkk. (2022). *Ilmu Komunikasi dan Informasi & Transaksi Elektroni*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Panuju, R. (2018). *Komunikasi Pemasaran sebagai Gejala Komunikasi Komunikasi sebagai Strategi Pemasaran*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Prasojo, E. (2021). *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. Jakarta: Yappika.
- Putri, A. M. H. (2023). Pertumbuhan Hotel di RI, Bintang 3 Terbanyak. <https://www.cnbcindonesia.com/research/20230213091147-128-413188/pertumbuhan-hotel-di-ri-bintang-3-terbanyak>
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Rangkuti., & Freddy. (2019). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto., & Winarsih, A. S. (2020). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Retnasary, M., & Mulitawati, I. M. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Membangun Brand Image Melalui Sosial Media Instagram. *Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, Vol. 4, No. 1.
- Rochmansyah, E., dkk. (2022). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Penerbit Widina.
- Rohman, I. Z., & Nasution, O. B. (2019). Persepsi Kualitas Layanan Pengunjung Candi Prambanan Studi Komparasi Wisatawan Lokal dan Mancanegara. *Jurnal Upajiwa Dewantara*, Vol. 3, No. 2.
- Rosilawaty, Y. (2016). Employee Branding Sebagai Strategi Komunikasi Organisasi Untuk Mengkomunikasikan Citra Merek. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 6, No. 3.
- Salehan., dkk. (2022). *Komunikasi Pemasaran*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Rnd*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yusuf, M. F. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.

Zahara, F., Augustin, J., & Fadli, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 12, No. 2.