

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulqodir, A. (2018, Maret 19). Redesign, Rebranding. *Sudutsemesta*. <https://sudutsemesta.wordpress.com/2018/03/19/redesign-rebranding/>.
- Arifin, Z. (2021, Oktober 04). Okupansi Hotel Di Kota Malang Meningkatkan, Harga Mulai Naik. *Liputan6.com*, pp. <https://surabaya.liputan6.com/read/4674789/okupansi-hotel-di-kota-malang-meningkat-harga-mulai-naik>.
- Asmoro, A. Y., Aly, M. N., & Pratama, H. F. (2020). Identifikasi Service Blueprint di Desa Wisata Kebontunggul (Lembah Mbencirang), Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 158-169.
- Hamid, F. (2021). Perancangan Redesign Visual Identity SUI Generis Sebagai Upaya Meningkatkan Brand Awareness. *Jurnal Desain Komunikasi Visual*, 09-10.
- Hastomo, W. (2020, Februari 14). Service Blueprint | Elemen penting dalam bisnis yang sering terlupakan. *Medium.com*. <https://medium.com/@widihastomo/service-blueprint-elemen-penting-dalam-bisnis-yang-sering-terlupakan-a2d135f10e89>.
- Kusuma, I. R. (2018). Service Blueprint Sebagai Sarana Penunjang Loyalitas Customer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, Vol 2, No 1.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal Emba ; Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akutansi*, Vol 6, No 3.
- Putri. (2016). Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung. *Jurnal STP Bandung*.
- Rasid, M. H., & Gunawan, R. (2018). Pengaruh Terra (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok. *Jurnal UIN JKT*.
- Rendrawan, G., Ngr, T. A., & Mahardika, Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 12-18.

- Riski, G. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia* , 36-44.
- Sakaria, M. (1995). Mengenal Service Blueprinting. *Forum Manajemen Prasetiya Mulya* , 20-22.
- XO, S. (2021, November 06). Mengenal Kota Malang (Sejarah, Julukan, Kuliner, Wisata). Infomase.com. <https://www.infomase.com/kota-malang/>
- Zamzam, M. N., Wulandari, S., & Tripiawan, W. (2017). Perancangan Service Blueprint Pada Hotel XYZ Dengan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano. *e-Proceeding of Engineering* , 4300-4307.