

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi & Febrina, Rosinta., 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi 17*, 114-126
- Cousins, J. *et al* (2002). *Food and Beverage Management*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol. 14, No. 3, 1999, hal. 73 – 88.
- Dittmer, P. R. 2002. *Dimensions of hospitaly industry*. New York: John Wiley & Sons
- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty . 2002 . *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis S-2 dan Disertasi S-3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 1

- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing The Moment of Truth in Service Competition*. Lexington Marketing Association, Maxwell Macmillan.
- Gronroos, C. 2000. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. 2nd edition. UK: John Wiley & Sons, Chichester.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset
- Hadi, Bagus Sulistyono. 2003. Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan & Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tesis MM FEUNDIP*.
- Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi. 2005. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Fokus Manajerial*, Vol. 3, No. 1.
- Henry Simamora. 2000. *Manajemen Pemasaran International*. Jakarta: Salemba Empat
- Joreskog, K.G & Sorbom, Dag 1993. *Lisrel 8: Structural Equation Modelling with the Simplis Command Language*, Chicago, SSI Inc.
- K. G. & Sorbom D. 1993. *LISREL 8 User's Reference Guide* , Chicago: Scientific Software International, Inc.
- Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, Philip & G Amstrong, 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi sepuluh* jilid 1, Jakarta, PT Indeks Kelompok
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New Jersey: The Millennium Edition, Prentice Hall International Edition.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran II : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi 6, Jilid 2, 1994. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler , Keller 2006. *Marketing Management*, Twelfth Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, Edisi 7, Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Kusnendi. 2008. *Model-model Persamaan Struktural Satu dan Multigroup sample dengan LISREL*. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, Christopher, 2002, *Service Marketing and Management*, Second Edition. New York: Prentice Hall
- Lovelock,C and Wirtz,J. 2004. “*Services Marketing*”, Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Mabruroh. 2003. Membangun Kepuasan Konsumen dan Akses Loyalitas. *Benefit*, Vol. 7 No. 2, Desember 2003, hal. 167 – 175.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. 2001. *Research in education: A conceptual Introduction*. 5th Ed.. New York, NY: Longman.
- Nasir, Mohammad. 1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Olson, Peter, 1993, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Richard D. Irwin Inc, Boston, Third Edition.
- Parasuraman, Valeri A. Zeithaml, and Leonard L Berry, A. Conceptual Model of Service L. and Its Implications for Future Research , *Journal of Marketing*, No. 49 (Fall), 1985, PP 41 – 50

- Peter, Paul J. dan Olson, Jerry C. 1993. *Consumer Behaviour and Marketing Strategy*. 3rd ed. Boston: Richard D. Irwin. Inc.
- Prabowo, Nur. 2000. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Usaha Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris pada Sidorejo Rarm Karangawen Demak). *Skripsi Fakultas Ekonomi Undip*.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo
- Sheng-Hshiong Tsaur & Yi – Chun Lin., 2004. Promoting Service Quality in Tourist Hotels: The Role of HRM Practices and Service Behaviour. *Tourism Management Administrasi dan Organisasi* 25, 471 -481
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage (2nd ed)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV. Bandung
- Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, edisi ke 12, Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono, Agus, 2006. “Manajemen Penyelenggaraan Hotel”. Bandung ; Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2001. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Utomo, Priyanto Doyo, 2006, Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler. *Thesis: Universitas Gadjah Mada*

Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (2003). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*. International Edition. New York: The McGraw-Hill Companies. Inc

Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry. 1998. Servqual a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, no. 1, pp 12-37.

Sindo, Okupansi Hotel di Kota Bandung, Disbudpar Kota Bandung, <http://disparbud.jabarprov.go.id/applications/frontend/index.php?mod=news&act=showdetail&id=740> (diakses 30 Oktober 2012).

Tripadvisor, _____, Hotel Terrekomenasi di Jawa Barat, [pdf], (<http://ewinarko.staff.ugm.ac.id/metopen/modul6-daftarpustaka.pdf>, diakses tanggal 21 November 2012)http://www.tripadvisor.com/Hotels-g297704-Bandung_West_Java_Java-Hotels.html)