

DAFTAR PUSTAKA

- Brady, M.K and Cronin, J.J. (2001). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A hirerarchical approach. Journal of Marketing*
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty How to eatn it, how to keep it I. Kenctucky: Mc Graw Hill.*
- Hasan. Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Penasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Joewono, H.H., Sanusi, B., and Tanjung, N. (2003). *Jangan Sekedar Service*. Surabaya: PY. Intisari Mediatama.
- Jogiyanto. H.M. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPFE. Yogyakarta
- Kotler, Philip, (1994). *Marketing Manajemen, Analysis, Planning, Implementation and Control,(egiht edition), Internasional Edition, Englewood Cliffs, News Jersey: Prenitice Hall Inc.*
- Philp, (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control, (8th edn), New Jersey: Prentice Hall International. Inc.*
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Martin, W. (2001). *Quality Service What Every Hospitality Manajer needs to Know: New Jersey, USA: Prentice Hall.*
- Nasution, M. Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Reid, R. D., and Bojanic, D.C. (2001). *Hospital Marketing Management (8 th ed)*.
New York: John Wiley and Sons. Inc.
- Sulastiyono, Agus. (1999). *Manajemen Penyalenggaraan Hotel*. Cetakan ke satu.
Bandung: ALFABETA
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV.
Ngeksigondo Utama.
- Sugioarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, (2005), *Metode penelitian bisnis*, (cetakan ke 3), bandung: CV.
ALFABETA.
- Suliyanto, (2006). *Metode Riset Bisnis*. Edisi I. CV and Ofeset. Yogyakarta.
- Tandjung, J.W. (2004). *Marketing Management*. Pendekatan pada Nilai-Nilai
pelanggan. Edisi Kedua. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandi. (2004). Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*
(TQS). Yogyakarta: ANDI
- (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: penerbit ANDI.
- Zeithaml, A. V., Berry. L. L., & Parasuraman, A. (1996). *Journal Of Markrting*.