

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, ALFABETA, Bandung
- Ali Hasan. 2008, *Marketing*, Cetakan Pertama, MedPress, Bandung
- Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian*, edisi kedua, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Agus Sulastiyono, Drs., M.Si, 2006, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, ALFABETA, Bandung
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. *Marketing Management*. Thirteen edition, New jersey, Prentice Hall, Inc
- Nur Indiantoro, Bambang. *Metode penelitian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Rajawali Press, Jakarta
- Sugiono. 2009. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Alfabeta Press, Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*, cetakan kedua. Bayumedia Publishing, Malang, Jawa Timur
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, C.V Andi Offset, Yogyakarta