

Daftar Pustaka

Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Pemasaran Jasa*, Alfabeta: Bandung

Griffin, Jill, 2005, *Consumer Loyalty*, Erlangga : Jakarta

Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Jilid 1, Terjemahan oleh Benjamin Molan, PT. Prehalindo, Jakarta

Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Jilid 2, Terjemahan oleh Benjamin Molan, PT. Prehalindo, Jakarta

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*, Salemba Empat: Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia : Jakarta.

Saladin, Djaslim, 2002, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan Dan Pengendalian, Teori, Aplikasi, Dan Tanya Jawab)*, Linda Karya : Bandung

S. Nasution, 2007, *Metode Research*, Bumi Aksara : Jakarta

Sigit, Soehardi, 2001, *Pengantar Metodologi Penelitian (Sosial-Bisnis-Manajemen)*, BPF – UST : Yogyakarta.

Sugiyono, 1999, *Statistik untuk Penelitian*, CV Alfabeta: Bandung

Tjiptono, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing : Malang

Tjiptono, Fandy, 2005, *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Andi: Yogyakarta

Zeithaml, V. A. dan Mary J. Bitner, 1996, *Service Marketing*, edisi 4, McGraw-Hill: New York

www.puslit.petra.ac.id/journals/perhotelan/

www. Republika-online.com

Pikiran Rakyat, 10 Februari 2003

Koran Republika, 30 Mei 2004