

## DAFTAR PUSTAKA

- Cowell, Donald W. (1985), *The Marketing of Service*, first edition. London: William Heineman Ltd.
- Komar, Richard (2006), *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kotler, Philip (2003), *Marketing Management*, eleventh edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*, edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi (2002), *Hotel Front Office*, edisi pertama. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Nazir, Moh (1988), *Metode Penelitian*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Sujanto, Bambang (2006), *Hotel Courtesy*, edisi pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, edisi ketiga. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy (1996), *Manajemen Jasa*, edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Umar, Husein (2003), *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, edisi pertama. Jakarta: Galia Indonesia.
- Yazid (2003), *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, edisi kedua. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithalm, Valerie A., Mary Jo Bitner, and Dwayne D Gremler (2006), *Service Marketing: Integrating Consumer Focus*, fourth edition. New York: McGraw-Hill.