

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha DH dan Irawan. (2000). *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- BPS Provinsi Jawa Barat. (2012). *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Jawa Barat*. Badan Pusat Statistik. Bandung.
- Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Husein Umar. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid dan II. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*, Eleventh Edition. Northwestern University
- Lovelock, C. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Terjemahan). Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Moch., Nazir. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., et al. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its implications Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49 (Fall), p.44.
- Rambat Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ridwan. (2003). *Cetakan Kedua, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Singarimbun, M. (1999). *Tipe Metode dan Proses Penelitian dalam Metode Penelitain Survei*, Jakarta.

- Sudjana. (2000). *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga*. Edisi Ke Lima. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2003). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sutojo, S. (2003). *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*. Jakarta: PT. Damar Media Pustaka.
- Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Zeithaml, Valerie A., and Mary Jo Bitner. (2001). *Service Marketing*. New York: The Mc-Graw Hill Companies, Inc.

