

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Isfaq, Nawas, Muhamad, Usman Ahmad dan Iqbal Hassan. 2010. Impact of Service Quality on Customers Satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 1 (12).
- Alwi, Hasan. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka
- Berman, Barry, and J.R. Evans. (2007). *Retail management*, Edisi Kesepuluh. Pearson International Edition
- Boyd dan Walker. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Erlangga.
- Buchori, Alma. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Djafar, Fiets I. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Grand City Hotel Gorontalo)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, (2001). *Principles of Marketing*. Prentice Hall Int, Inc., ninth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip. (2006). *Marketing Management*, The Milenium Edition, Ten edition, USA:PrenticeHall, Inc.
- Kotler, Philip. (2006). *Marketing Management: Analysis, Planning, implementation, and Control*, 9th Edition, Prentice Hall International, Int, New Yersey
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT Macanan Jaya Cemerlang: Indonesia.
- Mahendra, I. Komang Gede. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani (2008). *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Levy and weitz. (2001), *Retailing Management*, Mc. Graw Hill, New York.
- Malhotra, Naresh K. and Mark Peterson. 2006. *Basic Marketing Research. Second Edition*. Pearson Education Inc.: New Jersey.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F (2005), *Brand Management and Strategy*, Yogyakarta: Andy Offset.

Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yunus dan Budianto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Narita Hotel Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 3 No 12.

