

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia & Irwansyah. (2010). Media Baru: From Nothing To Something, Dalam Potret Manajemen Media Di Indonesia. (ed) Amir Effendi Siregar dkk. Yogyakarta: Total Media Haryono, PM Budi. 2016. *How To Win Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI
- Jahja, Y. (2012). *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip. 2004. *Marketing Management : The Millennium Edition New Jersey* : Prentice-Hall, Inc.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Index. Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Santrock, John W. 2002. *Life-span Development : Perkembangan Masa Hidup*. Edisi 9 jilid 2, Jakarta : Erlangga
- Zeithalm, Valarie A., and Bitner, Mary Jo. 2006. *Service Marketing : intergrating Customer Focus Across The Firm*, 4th ed. New York: Mc.Graw-Hill, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

Hidayat, S. S., Prasetya, P. H., Handayani, V., Savitri, J., Azizah, E., Wardani, R., Rajagukguk, R. O. (2015). *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana*. Bandung.

Rina, Dewi. (Mei 2016). *Kunjungan Turis Asing ke Bandung Naik Dua Kali Lipat*. (Online). (<https://m.tempo.co>, diakses 13 Maret 2017)

Guzzo, Rosa. (November 2010). *Customer Satisfaction in the Hotel Industry : A case study from Sicily*. (Online). (<https://www.researchgate.net>, diakses 15 Maret 2017)

Anonim, (2016). Industri Jasa Memiliki Potensi Terhadap Peningkatan Ekonomi Indonesia. (<https://ristekdikti.go.id/industri-jasa-memiliki-potensi-besar-terhadap-peningkatan-ekonomi-indonesia/>) diakses tanggal 4 Februari 2017. Pukul 12.00

Anonim,(2016). Data Wisatawan Mancanegara. (<http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=110&id=3139>). Diakses tanggal 4 Februari 2017. Pukul 14.00

