

DAFTAR PUSTAKA

- AgusSulastiyono. (2011). ManajemenPenyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel. Bandung: Alfabta
- Ali Hasan. 2008. Marketing. Media Utama, Yogyakarta
- Arikunto, S. (2006).Prosedurpenelitian :Suatupendekatanpraktik. Jakarta: RinekaCipta
- Bagyono., 2006. *Hotel Front Office*. Bandung :Alfabeta.
- Berutu, F (2015) HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ROOM BOY DENGAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL AXANA PADANG .Skripsitidak di publikasikan
- Buchory, Alma. (2007) ManajemenPemasarandanPemasaranJasa, EdisiRevisi, Bandung, Alfabeta.
- Buchory, Alma, (2010) Pengertian Manajemen pemasaran Di akses pada tanggal 2019-03-04 dari:<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/06/pengertian-manajemen-pemasaran-menurut-para-ahli-tugas-tujuan-fungsi-konsep-unsur-terlengkap.html>
- Buchory, Alma.,dan Saladin, Djaslim. (2010). ManajemenPemasaran :RingkasanPraktis, Teori, Aplikasi Dan Tanya Jawab. Bandung : CV. Linda Karya.
- Cooper & Schindler. 2011. Business Research Methods 11thed. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Dabholkar, P.A., Thorpe, D.I. &Rantz, J.O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. Journal of the Academy of Marketing Science, pp. 3-16.

Danang Sunyoto. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS.

Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media

Davidow, W. H. & Uttal, B. (1989). Service Companies: Focus or Falter. Harvard Business Review, July-August: 77-85.

E.S. Wika Nila sari Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ramayana Motor Sukoharjo, jurnal EMBA, Vol.1, No.4, diakses 22 Mei 2017 <http://ejournal.unsrat.ac.id>

Goetsch, David L & Stanley B. Davis. (2000). Kualitas Manajemen. Ahli Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A Rusly. Jakarta: Prenhallindo.

Iksan Ongko Widjoyodkk. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1-12.

Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler, Phillip dan Keller, K.L (2009) Manajemen pemasaran jilid 2 edisi 13 , terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta : Penerbit Erlangga

Kotler, Phillip dan Keller, K.L (2011) Manajemen Pemasaran 13th Edisi , Penerbit "Erlangga"

Kotler, Phillip dan Armstrong, Gary (2012) Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: "Erlangga"

Kotler, Philip, Kevin K.L. (2012). Marketing Management, 14th Edition United States of America : Pearson

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta :Erlangga.

Kuncoro, M. (2013). Metode riset untuk bisnis dan ekonomi. Edisi 4. Jakarta :Erlangga.

Lovelock C.H & Wright L.K (2007) Manajemen Pemasaran Jasa, alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT.INDEKS

Lubis M.S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel LubukSikaping. E-Jurnal Apresiasi Ekonomi Vol. 1, Nomor 2, 77-85

Lupiyoadi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Min, H.K., & Min, H.S. (1997). Benchmarking the quality of hotel services: Managerial perspectives. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(6), 582-597

Moleong, j, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. RemajaRosdakarya

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions *Journal of Marketing Research*, Vol. XVII, November.

Panjaitan, E. J. & Yuliati, A.I. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. *DeReMaJurnalManajemen*, Vol.11 No 2, September 2016, Halaman 266

Parasuraman. A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985 & 1988). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, pp. 41-50

Rao, P. Srinivas, & Sahu, Padma Charan. (2013). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 18(5), 39-44

- Reza Dimas Sigit P dan Farah Oktafani S.E, MM. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung).
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. “Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating”. Tesis di Universitas Widayatama Bandung
- Santoso, A.B. (2015). Accors Hotels terpilih jadi jaringan hotel international terbaik karena prestasi ini. Diakses dari <http://www.tribunnews.com/travel/2015/12/08/accorhotels-terpilih-jadi-jaringan-hotel-internasional-terbaik-karena-prestasi-ini> pada tanggal 18 febuari 2019
- Sigilipu, S., Dharmayanti, D (2013). Analisis Hubungan Antara Experiential Marketing, Costumer Satisfaction dan Costumer Loyalty Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 2.
- Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. Bandung Alfabeta
- Sugiyono (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, Ni Made Ariedan Ni Ketut Seminari (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen, Universitas Udayana Bali. Vol. 4. No. 8. ISSN: 2302-8912.

Sutawa., K, Rachmawati., Purwito, A, R, D. (2015). Analisis Minat Beli Konsumen Ditinjau Dari Penataan Produk Dengan Harga Sebagai Variabel Intervening. Media Soerjo, Vol 16, No 1

Fandy, Tjiptono (2006). Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregious Chandra, (2012), Pemasaran Strategik. Yogyakarta, ANDI

Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II. Yogyakarta:Andi

Tri Har iKoestanto dan Tri Yuniati, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya, Jurnal I lmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014).

Watt. Paul. (2007). Customer service work and emotional labour in the hospitality industry. UK: University of London

Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta. Penerbit: SalembaEmpat.

Zeithaml V.A., Parasuraman A., & Berry L.L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. The Free Press, New York. NY.