

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Muna.(2009).*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Nirwana Resort Hotel*.Skripsi Sarjana Pada FPIPS UPI Bandung:tidak diterbitkan.
- Effendy, Onong Uchjana.(1999).*Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*.Bandung:PT Remaja Rosda Karya.
- J Simanjutak,Payaman.(2005).*Manajemen dan Evaluasi Kerja*.Jakarta:Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Komar, Richard.(2006).*Hotel Management*.Jakarta:Grasindo.
- Kotler,Philip.(2002).*Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium 2)*.Jakarta:PT. Prenhallindo.
- Kotler,Philip,dan Gary Armstrong.(2007).*Dasar-dasar Pemasaran (Edisi 9,Jilid 1)*.Jakarta:Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani.(2006).*Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*.Jakarta. Salemba Empat,
- O'Shannessy,Vivienne.Sheryl Haby,dan Pania Richmond.(2001).*Accommodation Services*.Australia:Prentice Hall.
- Prabu Mangkunegara,Anwar.(2005).*Evaluasi Kinerja SDM*.Bandung:PT Refika Aditama.
- Sugiyono.(2002).*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta.

Supranto, J.(2006).*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*.Jakarta:Rineka Cipta.

Surachlan Dimiyati,Aan.(1989).*Pengetahuan Dasar Perhotelan*.Jakarta:CV Deviri Ganan.

Tjiptono,Fandy.dan Gregorious Chandra.(2007).*Service Quality,and Satisfaction*.Yogyakarta:Andi Offset.

Situs Internet:

www.viy.net.id

www.my-Indonesia.com

www.pulau-umang.com

<http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja>

<http://id.wikipedia.org/wiki/kepuasan>

