

DAFTAR PUSTAKA

- Fadilla, T. (2008). *Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien di RS Aqma Cikampek*. Skripsi pada Jurusan Psikologi UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Kotler, P. (2000) *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey : Prentice- Hall.
- Mangkunegara, A. A. (2003). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Marpaung, H. (2002). *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Mill, R. C. (2002). *Resorts Management and Operation*. New York: John Wiley & Sons, Inc
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Pendit, N. S. (2006). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Raymond, M. (2003). *The Tomorrow People Memahami Konsumen Masa Depan*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Reay, D. G. (1994). *The Competent Trainer's Toolkit Series Understanding the Training Function*. London: Kogan Page Limited.
- Remiasa, M. & Lukman, Y (2008). *Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffee Shop Asing Dan Coffee Shop Lokal*. Dalam *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3(2), Hal. 70-79. Tersedia: <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=HOT>[25Mei 2009]
- Sarwono, J. (2006). *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Yogyakarta, Bina Aksara.
- Sukmadinata, N.S. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

- Suwithi, N. W. & Boham, C. E. Jr. (2008). *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Thio, S. (2001). *Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality*[Online]. Dalam *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3 (1), Hal. 61-71. Tersedia: <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>[15Mei2009]
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Triana, H. (2008). *Program Bimbingan Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan*. Skripsi pada Jurusan PPB UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Warpani, Suardjoko P & Warpani Indira P. (2007). *Pariwisata Dalam Tata Ruang Wilayah*. Bandung: ITB
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2008). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: UPI.
- Wikipedia Kamus Online. (2009). [Online]. Tersedia: <http://www.wikipedia.org/> [16Juni2009]
- Yuliarmi, N. N. & Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Dalam *Jurnal Studi Ekonomi*[Online] Vol. 12 (1), Hal: 9-17. Tersedia: SUMBER : <http://buscador-pdf.com/kualitas-pelayanan-jasa-dan-loyalitas-konsumen-pdf.html>[4Juni2009].
- Zeithaml, Valarie A. and Mary Jo Bitner, (2000), *Services Marketing*, Irwin Mc Graw-Hill, Boston.