

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Sambas. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bagyono (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta
- Griffin, Jill. (1995). *Customer Loyalty: How to Earn How to Keep It*. New York USA: Lexington Books 1230 Avenue of America.
- Iskandar, Devia. (2009). *Upaya Meningkatkan Kemampuan Representasi Matematik Siswa SMP dengan Penerapan Model Pembelajaran Conceptual Understanding Procedure (Cups)*. Skripsi FPMIPA UPI. Bandung: tidak diterbitkan.
- Kirom, Bahrul. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Phillip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Proballindo
- Kotler, Phillip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Proballindo
- Lupiyoadi, Rambat. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta: Salemba Empat
- Marpaung, Happy & Herman, B. (2002). *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pendit, Nyoman S. (1999). *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Akademi Pariwisata Trisakti.
- Sadi. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu-Bakso Ibu Pudji*. [Online]. Tersedia : <http://proposal/kualitas%20pelayanan.htm> [16 September 2011, 13.17WIB]
- Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi
- Sugiarto, Duriyanto & Sitinjak, Tony (2001). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen penyelenggaraan hotel seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*, Bandung:Alfabeta.
- Supriyatmini, Tuti. (2005). *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wattamwil (BMT) "anda" Semarang*. Skripsi sarjana pada FIS UNNES Semarang: tidak diterbitkan
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas, Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia