

DAFTAR PUSTAKA

- A.J, Muljadi. 2010. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Edisi 1. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Bayumedia.
- Guntur, Effendi M. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran + Membangun Citra Negara*. Cetakan 1. Jakarta : CV Sagung Seto
- Kotler, Philip dan Swee Hoon Ang, Seiw Meng Leong, Ching Tion Tan. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Terjemahan oleh Fandy Tjiptono. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Oka A. Yoeti. 2002. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Pendit, Nyoman S. 2002. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Pitana, I Gde. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Edisi 1. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan ke 4. Jakarta : Rineka Cipta
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar- Dasar Pariwisata*.Edisi 2. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandi, 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandi, 2005. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service* . Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandi, dan Chandra Gregorius. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasia, 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi

Internet

<http://mthighland.blogspot.com>

http://www.bps.go.id/menutab.php?tabel=1&kat=2&id_subyek=16

<http://m.antaranews.com/berita/403140/indonesia-semakin-diminati-wisatawan-mancanegara>

<http://wisatakaya.blogspot.com/2013/01/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html>



Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu