

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka.
- Barnes, James G., 2003. *Secrets of Costumer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Yogyakarta: Andi.
- Fauzia, Tantri, 2010. Program *Meeting Packages* Hotel Panghegar Bandung dalam Upaya Menciptakan Keputusan Pembelian Tamu Bisnis, Bandung:UPI.
- Gilbert, G. R. & Veloutsou, C. 2006. A Cross-Industry Comparison of Customer Satisfaction. *Journal of Services Marketing*. Vol. 20 (5), 298-307.
- Guilford, 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*, New York: McGraw Hill.
- Henrikson, Tomas, & Wall, Carolin Westman, 2009. How to Create Satisfaction? *Journal of Customer Satisfaction in Business Relationships*, Swedia: Uppsala University.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A., 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Marsum, 2005. *Banquet Table Manners & Napkin Folding*, Yogyakarta: Andi.
- Nachrowi, Djalal Nachrowi & Usman, Hardius, 2002. *Penggunaan Teknik Ekonometri*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Pitana, I Gede, dan Surya, I Ketut, 2008. Pengantar Ilmu Pariwisata, Yogyakarta: Andi.
- Prasetijo, Ristiyanti dan John Ihalauw, 2005. Perilaku Konsumen, Yogyakarta: Andi.
- Purbayu, dan Ashari, 2005. Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS, Yogyakarta: Andi.
- Rahmayanty, Nina, 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, & Winarsih, Atik Septi, 2010. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Raymond J. Goodman, Jr., 2002. *F & B Service Management*, Edisi Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna, 2007. Panduan Mudah Menggunakan SPSS, Yogyakarta: Ardana Media.
- Suliyanto, 2012. Analisis Statistik Pendekatan Praktis dengan Microsoft Excel, Yogyakarta: Andi.
- Suwarsono, 2010. *Banquet Operation Kiat Jitu Mengelola Banquet*, Jakarta: Erlangga.
- Sunyoto, Danang, 2012. Prosedur Uji Hipotesis Untuk Riset Ekonomi, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta. Andi.

- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia, Diana, 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorious, 2007. *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorious, 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3, Yogyakarta: Andi.
- Utama, I Gusti Bagus Rai & Mahadewi, Ni Made Eka, 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*, Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang No. 20 tahun 1997 tentang *Penerimaan Negara Bukan Pajak*
- Uyanto, Stanislaus S, 2006. *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wardiyanta, 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Tony, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Wijaya, Tony, 2009. *Analisis Data Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

### Website:

Abdul Halim Wicaksono (2012), tersedia: <http://imtaq.com/definisi-skala-psikologi-skaling-dan-kontinum-serta-tujuannya/>

Alexandria (2013), tersedia: <http://www.gbta.org/foundation/pressreleases/Pages/rls080513.aspx>

Badan Pusat Statistik Kota Bandung, tersedia: <http://bandungkota.bps.go.id/subyek/pariwisata>

Duwi (2011), tersedia: <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-heteroskedastisitas.html>

Kaie. (2014), Belajar SPSS, Uji White. tersedia :  
<http://blogtutorialsps.blogspot.com/2012/07/uji-white.html>

Kutu Kuliah (2012), tersedia :  
<http://kutukuliah.blogspot.com/2013/06/rumus-slovin-dalam-menentukan-jumlah-sampel-penelitian.html>

Muh. Afdal (2012), tersedia:  
<http://afdalbaba.blogspot.com/2012/11/analisis-kuantitatif-data-kontinum.html?=1>

Savoy Homann Bidakara Hotel. (2014), tersedia: <http://www.savoyhomann-hotel.com>

Wikipedia. (2014), tersedia: [http://id.wikipedia.org/wiki/Hotel\\_Savoy\\_Homann](http://id.wikipedia.org/wiki/Hotel_Savoy_Homann)

\_\_\_\_\_, (2012), tersedia: <http://kutukuliah.blogspot.com/2013/06/rumus-slovin-dalam-menentukan-jumlah-sampel-penelitian.html>