

DAFTAR PUSTAKA

- A, Yoeti, Oka. 1999. Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi. Bandung : Penerbit Angkasa
- Adi Soenarno. 2006. Creativity Games. Jakarta: Penerbit Andi.
- Amir, M. Taufiq. 2005. Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Arikunto, Suharsimi. 2009. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik Jasa Akomodasi 2014.
- Badan Pusat Statistik Jasa Akomodasi 2015.
- Badan Pusat Statistik Kepulauan Riau tahun 2015
- Bagyono. 2006. Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung : Alfabeta.
- Daryanto, 2011, Sari Kuliah Manajemen Pemasaran, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Gaspersz, Vincent, 1997, Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Guest Feedback and Defect List December 2014.
- Indonesia. 2009. Undang-Undang Tentang Kepariwisata. No. 10
- J. Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta : Rineka Cipta
- Kotler Dan Keller, 2012. Marketing Management Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Lapora Data Reservasi Banyan Tree Bintan, 2014
- Lukman, Sampara. 1999. Pelayanan Prima. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Malhotra, Naresh K. 2010. Marketing Research An Applied Orientation. New Jersey: Pearson
- Marpaung, Happy Dan Bahar. 2000. Pengantar Pariwisata. Bandung: Penerbit Alfabeta

Diana Suheri, 2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN

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

- Nasution, M. N., 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Bogor : Ghalia Indonesia
- Pitana, I Gde Dan Putu G. Gayatri. 2005. Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Simamora, Henry, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga, Yogyakarta : STIE YKPN
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi