

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Amin Widjaja Tunggal. (2000). *Management Auditing Suatu Pengantar*, Jakarta: Penerbit Rineka
- Anonim. (2014). Location of course bandung indah golf & country club. [online]. Tersedia: <http://www.indogolf.com/show.phtml?id=BIG>. [07 Maret 2015].
- Anthony, Robert dan Vijay Govindarajan. (2001). *Manajemen Control System. Tenth Edition*. McGraw-Hill. Newyork.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armandi B., Oppedisano, J., dan Sherman, Herbert. (2003). *Leadership theory and practice: A "case" in point*. Management Decision, 41 (10),1076.
- Budiarti, Yuli. (2005). Pengaruh Intervensi Pelayanan Pelanggan Dan Disain Fasilitas Pelayanan Minat Pembelian Ulang: Studi Terhadap Pelanggan Wanita Bekerja Pada Beberapa Supermarket Di Semarang. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. 12. September No. 2.
- Buchari, Zainun. (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, Penerbit Gunung Agung, Jakarta.

- Byars, L.I. dan Leslie W. Rue . (2006). *Human Resource Management*. Boston: McGraw-Hill.
- Davidson, R. dan Robert Maitland. (2002). *Tourism Destination*, Holder & Stoughton, London.
- Engel, F, James, dkk. (1996). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara Erlangga
- Flippo, Edwin B. (1989). *Personel Management*, Edisi Ke Enam, diterjemahkan oleh Hasud Mohammad, Jakarta.
- Garvin, David, “Managing Quality”. Di dalam Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Alutu Terpadu (Fotal Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Heragu, Sunderesh. (1997). *Facilities Design*. Boston : PWS Publishing Company, a division of International Thompson Publishing Inc.
- Hernon, Peter [et al.]. (1998). *A Handbook: Statistics for Library Decision Making*. New Jersey: Alex Publishing.
- Heskett, James L & Kotter, John P.(1997). *Dampak Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja*, Alih bahasa : Benyamin Molan. Jakarta, Simon & Schuster (Asia) Pte. Ltd.

- H.M, Jogiyanto H.M. (2001). *Analisis dan desain sistem informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis, edisi ke 2*. Yogyakarta: Andi offset.
- Inskeep, Edward. (1991). *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*. Van NostRand Reinhold. New York.
- James A. Fitzsimmons and Mona J. Fitzsimmons. (2006). *Service Management; Operation, Strategy, Information Technology*, 5th ed, Mc Graw-Hill International Edition.
- Jonas, Gareth.R. (2007). *Organizational Theory Fifth Edition*, Pearson Education.
- Koeswara, E. (1991). *Teori-teori Kepribadian*. Bandung : Eresco.
- Kotler, Phillip. (1997). *Marketing Management*, Prentice hall inc, new jersey.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba empat.
- Lovelock, Christopher H. Dan Wright, Lauren K. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice Hall Inc., Upper saddle River, New Jersey.
- L James, Havery.(2000). *Sistem Informasi*. Jakarta.
- Moh. Nazir. (2003). *Metode Penelitian*, Cetakan Keenam, Jakarta, Ghalia

- Iqbal, Hasan.(2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mudie, peter dan Pirrie, Angela. (2006). *Service Marketing Managemen Third edition*. Routledge.
- Parasuraman, A. Valeri, A. Zeithmal. Berry, L. Leonard. (1998) *Delivering Quality Service, Balancing, Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York.
- Pariwisata Bali dan Global (Bali and Global Tourism). (2010). *Organisasi Kepariwisataaan* [online]. Tersedia: <http://madebayu.blogspot.com/2010/02/organisasi-kepariwisataan.html>. [06 Juli 2015].
- Poerwopoespito, F.X. Oerip S. (2005). *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan: Solusi Melalui Pengembangan Sikap Mental*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. (2003), *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, bekerjasama dengan Sekolah Tinggi Ekonomi IBII

- Referensi Artikel. (2013). *Organisasi Nasional Bidang Pariwisata* [online]. Tersedia: <http://referensiartikel.blogspot.com/2013/02/organisasi-nasional-bidang-pariwisata.html>. [06 Juli 2015].
- Sharpe GW. (1982). *Interpreting The Environment*. Second Edition. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Sorkin, Michael . (1992). *Variations on a Theme Park*. New York: Noonday.
- Sudirman. (2002). Tesis : *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan, Bandung* : Universitas Padjadjaran (tidak dipublikasikan).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sukandarrumidi. (2004) *Metodologi Penelitian*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Suriasumantri, Jujun S. (2003). *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harahap.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta,cv.
- Susanta. (2007). Analisis Performa Important Matrix, Jurnal Admisitrasi Bisnis, Volume 4, No 1.

- Suwantoro, Gamal. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tambunan, Rudi M. (2008). *Standar Operation Procedure (SOP)*. Jakarta: Malestas Publishing.
- Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. The University of North Carolina Press. Chapel Hill.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- W.E, Deming. (1982) *Out of The Crisis: Quality Productivity and Competitive Position*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Wikipedia. (2014). *Waterpak* [online]. Tersedia: http://en.wikipedia.org/wiki/Water_park. [12 April 2015].
- Yoeti, Oka A. (2010). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Zeithaml, VA. Bitner MJ. (2000). *Understanding Customer Expectations and Perceptions through Marketing Research*. Integrating Customer Focus Across The Firm. Services Marketing, 2nd Ed., Irwin McGraw-Hill.

Zeithaml, Parasuraman, Berry ,(1990). “Delivering Quality Service”, New York : TheFree Press (Lihat juga Subhash *et al.*,2000, *International Journal Of Retail and Distribution Management*).

Zurnali, Cut. (2010). *Learning Organization, Competency, Organizational Commitment, dan Customer Orientation : Knowledge Worker - Kerangka Riset Manajemen Sumberdaya Manusia di Masa Depan*. Bandung: Unpad Press.