

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Jakarta: Buku Kita
- _____. 2013. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Jakarta: Center Academic Publishing Service.
- Asep Hermawan. 2009. *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo
- Bernard T., Widjaja. 2009. *Lifestyle Marketing Service: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa & Lifestyle*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama
- Farida, Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- _____. & Gary Armstrong. 2012. *Principle of Marketing 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- _____. & John T. Bowen, James C. Makens. 2010. *Marketing for Hospitality and Tourism 4th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Jayawardhena, Chanaka, Souchon Anne L, Farrell Andrew M, dan Glanville Kate. 2007. *Outcomes of Service Encounter Quality in a Business to Business Context*. Journal of Industrial Marketing Management: Vol. 36
- _____. 2010. *The Impact of Service Encounter Quality in Service Evaluation: Evidence From a Business to Business Context*. Journal of Business & Industrial Marketing. Vol. 25
- Lovelock, Chirstoper & Jochen Writz. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy 7th Edition*. New Jersey USA: Pearson.
- MacLeod. 2005. *Adding Beauty to Your Business*. Business Magazine. December ed.

- Morison. 2010. *Hospitality and Travel Marketing: 13th edition*, Delmar: Thomson Learning
- Raajpoot, Nusser. 2004. *Reconceptualizing Service Encounter Quality in a Non-Western Context*. Journal of Service Research. Vol. 7
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Riandina, W. Dan R.N Suryana. 2006. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata. Wisata Agro. Jurnal Agro Ekonomi. Vol 24
- Schiffman, L.G dan Kanuk, Lesley L. 2007. *Consumer Behavior*. New Jersey: Perason Prestice Hall
- Sri Raharso. 2008. *Service Encounter Meningkatkan Persepsi Kualitas Jasa Melalui Perilaku Karyawan*. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Suwithi, Ni Wayan dan Jr.Boham, Cecil Erwin. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Jenderal Manaemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Tjiptono Fandy.2011. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing
- _____ & Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- _____ & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
- Ulber Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Umar, Husein. 2008. *Metode Riset*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan

- Wardhani, U.E, Viverawati dan Mustafa. 2008. *Usaha Jasa Pariwisata*. Jakarta Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional
- Yoeti, Oka. A. 1996. *Pemasaran Pariwisata Terpadu*. Bandung: Angkasa
- Yun, H.L. 2011. *The Impact of Service Encounter on Behavioral Intention to Online Hotel Reservation*. Journal of American Academy of Business. Vol.16
- Yusefyazdanpanah, Feizi Mohammad, HasanzadehMahmoud Abad Mohammad. 2013. *Relative importance of service encounter quality dimensions and customer satisfaction in Meshkin City's MellatBank*. Vol.1
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner, Gremler Dwaine D. 2013. *Services Marketing "Integrating Customer Focus Across The Firm"*. International Edition. McGraw Hill.
- Vanessa Gaffar. 2007. *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung: Alfabeta

SUMBER LAIN:

<http://bps.go.id> diakses 10 Februari 2015

<http://disparbud.jabarprov.go.id> diakses 10 Februari 2015

<http://kbi.pphotels.com> diakses 10 Februari 2015

<http://purwakartakab.go.id> diakses 12 Februari 2015

<http://web.parekraf.go.id> diakses 12 Februari 2015

<http://unwto.org> diakses 12 Februari 2015