

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Bowen & James Makens, (2002), *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Keller, K. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing: Global Edition, 7/E*. Australia: Pearson.
- Morrison, Alastair M. 2010. *Hospitality & Travel Marketing*. USA: Delmar.
- Hoffman, K. Douglas & John E.G. Bateson. 2010. *Service Marketing: Concept, Strategies & Cases 4<sup>th</sup> Edition..* USA: South Western.
- Natawiria, Asep., Riduwan. (2010). *Statistika Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Oka A. Yoeti. (2008). *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Implementasi*. Jakarta: Kompas.
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Reid, Robert & David Bojanic. 2010. *Hospitality Marketing Management 5<sup>th</sup> Edition*. Canada: Wiley & Sons, Inc.
- Sedarmayanti & Hidayat, Syarifudin. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung :

Egi maulana, 2016

**PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG**

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

Mandar Maju

- Sugiyono (2013). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Bisnis (MPB)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, A. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction Ed 3*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm: 6th Edition*. Singapore: McGraw Hill.

**Jurnal :**

- Aziz, Yuhani A and Khairil Wahiddin. (2010). *Conceptualising The Service Excellence And Its Antecedents: The Development of The Structural Equation Model*.
- Dianto, Lina. (2014). *Studi Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Satisfaction Pada Bank Mandiri KCP Bratang Binangun Surabaya*.
- Erlando. (2009). *Analisa Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Di SPBU Pertamina 34-12708)*

**Egi Maulana, 2016**

**PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG**

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

Gouthier, Mathias et al. (2012). *Service Excellence models: a critical discussion and comparison.*

Irawan, Yoga. (2015). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang.*

Johnstone, Robert. (2004). *Toward a Better Understanding of Service Excellence.*

Khan, Hina & Harry Malay. (2009). *Implementing Service Excellence In High Education.*

Kukuh, Silverster. (2009). *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Margonda Raya.*

Umar, Akilu., Rozilah Kasim., David Martin. (2013). *A Review of Service Excellence Models.*

Yunanto, Wahyu Setiono and Henny Medyawati. (2010). *Responsibilities and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank*

**Website dan Sumber Lain:**

Arsip *Front Office Department*, Marbella Suites Bandung

Arsip *Human Resource Department*, Marbella Suites Bandung

Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataa

[www.marbellabandung.com](http://www.marbellabandung.com)

[www.jabar.bps.go.id](http://www.jabar.bps.go.id)

[www.repository.upi.edu](http://www.repository.upi.edu)

Egi maulana, 2016

**PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

*www.merdeka.com*