

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Riduwan, (2007). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika cetakan ke-2*. Bandung. Alfabeta
- Amir, M. Taufiq. (2005). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta. Rineka Citra.
- Cote, Joseph A & Giese, Joan L. (2000). *Defining Consumer Satisfaction*. *Journal of Marketing*. Washington. Academy of Marketing Science.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Gregoire, M.B dan Spears, M.C. (2006) *Customer Satisfaction* New York: Oxford University Press
- Husein, Umar. (2008). *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Hani, Fitriana. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Hotel Aston Braga Bandung (skripsi)*. Bandung. Upi
- Kotler, Philip. dan Keller Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran, edisi ketiga belas*. Jakarta. Erlangga
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management, An Asian Perspective* (third edition), Prentice Hall, Pearson Education Asia Pte. Ltd., Singapore.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan). Jakarta. PT. INDEKS Kelompok Media..
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta. PT Kelompok Media
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K, (2002). *Principle Of Service Marketing And Management*. New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat

- Narimawati, Umi., Anggadini, S.D. & Ismawati, L. (2011). *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada. Fakultas.* Bekasi: Genesis.
- Nasution, M. N (2005), *Total Quality Management.* Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution. M. N (2004). *Metode Research.* Jakarta. Bumi Aksara
- Nazir, Moch. (2003). *Metode Penelitian.* Jakarta . Ghalia Indonesia.
- Novianti, Gadis. (2010). *Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Pulau Umang Resort and Spa.* Bandung. Upi
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Universitas Pendidikan Indonesia UPI tahun 2012.
- Richard, Sihite. (2000). *Tourism Industry (Kepariwisataaan).* Surebaya. SIC.
- Riduwan dan Sunarto. (2004). *Pengantar Statistik Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis.* Bandung. Alfabeta.
- Sciffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. (2007). *Perilaku Konsumen.* Jakarta. PT Indeks.
- Sikora, Martin., and Berger, Lance. (1994). *The change management handbook: A Road map to corporate transformation,* Richard Irwin, inc.
- Soekresno, (2000), *Management Food and Beverage, service hotel.* Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.
- Sontan dan Muhidin. (2010). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk. Penelitian.* Bandung. Pustaka Setia.
- Sudjana. (2007). *Metode Statiska.* Bandung. Alfabeta.
- Sugiarto, Endar. (1999). *Psikologi pelayanan dalam industry jasa.* PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sugiyono, (2001). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian.* Bandung : CV Alfa
- Sugiyono, (2009). *Metode Pnelitian Bisnis.* Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Bandung. Alfabeta.

- Sugiyono.(1999). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CY Alfabeta
- Sujarweni, V Wiratna dan Poly Endaryanto. (2012). *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya)*. Jakarta. Pustaka Utama.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Surachman, Winarno. (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung. Tarsito.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Publishing.
- Walker, Denis. (1997). *Mendahulukan Pelanggan strategi untuk memberikan pelayanan bermutu*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Yoeti, Oka. (1999). *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

ONLINE

- Delvy, Pyta. (2009). Sejarah hotel horison bandung. [ONLINE]. Tersedia:<http://www.scribd.com/doc/23735359/BAB-II> (diakses 5 maret 2013)
- Ira. F.A. (2010). Pengertian hotel. [ONLINE]. Tersedia: <http://www.scribd.com/doc/83192128/Pengertian-Hotel> (diakses 5 maret 2013)
- Junaidi. (2010). *Titik persentase distribusi t*. [ONLINE] tersedia: junaidichaniago.wordpress.com (diakses pada tanggal 5 juli 2013)
- _____. (2009). Sekilas Tentang Bandung. [ONLINE]. Tersedia: <http://Www.Bandungtourism.Com/Hotelsdet-Neo.Php?Q=117>
- _____. (2012). Sekilas Tentang Bandung. [ONLINE]. Tersedia: bandungtourism.com (diakses 15 April 2013)

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- _____. (2012). Data kunjungan Wisatawan Ke Bandung Tahun 2007-2012. [ONLINE]. Tersedia: jabar.bps.id (diakses pada tanggal 5 Mei 2013)
- _____. (2012) Hotel Horison Bandung. [ONLINE] Tersedia: tripadvisor.com (diakses pada tanggal 11 Mei 2013)
- _____. (2011). Pengertian pelayanan menurut ahli. [ONLINE]. Tersedia: jurnal.pdii.lipi.go.id (diakses pada tanggal 12 Mei 2013)

