

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Hermawan. 2009. *Penelitian Bisnis : Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Barrows, C.W., Powers, T., dan Reynolds, D. 2010. *Introduction to The Hospitality Industry : 8th Edition*. New Jersey : Wiley.
- Bowie, D. dan Buttle, F. 2004. *Hospitality Marketing : an Introduction*. Burlington : Elsevier.
- Colgate dan Alexander. 2010. "Benefits and Barriers of Product Augmentation: Retailers and Financial Services", *Journal of Marketing Management*, Vol.2 Iss:1-2, pp 105-123
- Dian Permana. 2012. *Pengaruh Diferensiasi Produk "Green Tourism Destination" Terhadap Kepuasan Berkunjung di Pulau Sikuai*. Skripsi Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata UPI. Bandung: Tidak diterbitkan.
- Evans, Campbell, dan Stonehouse. 2009. *Strategic Management for Travel and Tourism*. North America : Leichester Promotion.
- Everitt, B. dan Skrondal, A. 2010. *The Cambridge Dictionary of Statistic : 4th edition*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Fandi Tjiptono. 2008. *Service Management : Membangun Layanan Prima*. Bandung : Andi Publisher
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Rajawali Press.
- Ilfan Gunawan. 2010. *Penyampaian Bukti Jasa Restoran Tangkuban Parahu Brasserie Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Skripsi Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata UPI. Bandung : Tidak diterbitkan.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran : Cetakan Kedua*. Jakarta : Gramedia.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2012. *Principles of Marketing : 14th edition*. New Jersey : Pearson.
- Kotler, P., Bowen, J.T., dan Makens, J.C. 2010. *Marketing for Hospitality and Tourism: fifth edition*. New Jersey : Pearson.
- Kotler, P. dan Keller. K.L 2012. *Marketing Management : 14th edition*. New Jersey : Pearson.

Lusy Dwi Maharani, 2014

Pengaruh augmented product terhadap peningkatan kepuasan tamu Hotel
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Komppula, Raija. 2005. "Pursuing Customer Value in Tourism - A Rural Tourism", *Journal of Hospitality and Tourism University of Joensuu 2005*, Vol. 3, pp 83-104
- Morrison, 2010. *Hospitality and Travel Marketing: 13th edition*, Delmar: Thomson Learning.
- Prabhu Karan J dan Bhadauria Manish K. 2012. "Need of Innovation in Marketing Strategies as a Part of Economics Reforms", *Journal of Commerce and Management - Knowledge consortium of Gujarat*.
- Rafiq, M. dan Ahmed, P. 1992. "Using the 7P's as a Generic Marketing Mix". *Marketing and Intelligence Planning Journal*. 13, (9), 1-12.
- Reid, R.D. dan Bojanic, D. 2010. *Hospitality Marketing Management : 5th edition*. New Jersey : Wiley.
- Sari Eka Diawaty. 2011. *Pengaruh Augmented Products (Produk Tambahan) Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Pelangi Medan*. Skripsi Program Studi Manajemen USU. Medan : Tidak diterbitkan.
- Shening Rosiana Rampen. 2013. *Pengaruh Customer Value terhadap kepuasan tamu yang menginap di Anggrek Shopping Hotel*. Skripsi Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata UPI. Bandung : Tidak diterbitkan.
- Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama.
- Sriwong, B. 1999. "Pharmacist Service Activity Development : Application Levitt's Total Product Concept to Event Based of Patient Demand Practice Environment", pp 238
- Storey, C. dan Easingwood. 1998. "The Augmented Service Offering : A Conceptualization and Study of Its Impact on New Service Success", *Journal of Product Innovation Management*.
- Sugiyono, 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Uma Sekaran. dan Bougie, R. 2010. *Research Methods for Business*. West Sussex: Wiley.
- Vanessa Gaffar. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung : Alfabeta

Lusy Dwi Maharani, 2014

Pengaruh augmented product terhadap peningkatan kepuasan tamu Hotel
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Vincent, C.S. 2000. "Satisfaction Levels of Mainland Chinese Travelers with Hong Kong Hotel Services", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 12 Iss: 5, pp.308 – 315

Zeithaml, A., Bitner, M.J., dan Dwayne. 2009. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm : 5th Edition.* : McGraw Hill.

Zikmund dan Babin. 2000. *Menjelajahi Riset Pemasaran.* Jakarta: Salemba Empat.

Sumber Lain :

Beritasatu. 2012. *2013, Kamar Hotel di Jawa Barat Bertambah jadi 20.000.* [Online]. Tersedia : <http://www.beritasatu.com/ekonomi/79082-2013-kamar-hotel-di-jawa-barat-bertambah-jadi-20000.html>. [11 Februari 2013]

BPS Jawa Barat. 2013. *Kunjungan tamu asing ke Jabar melalui Bandara Husein Sastranegara Bandung dan Pelabuhan Muarajati Cirebon Pada Tahun 2012 mencapai 148.445 juta jiwa.* [Online]. Tersedia : <http://jabar.bps.go.id/subyek/kunjungan-tamu-asing-ke-jawa-barat-melalui-bandara-husen-sastranegara-dan-pelabuhan-muaraja-2> [12 Februari 2013]

Disparbud Jabar. 2013. *Jabar Targetkan 700 Ribu Wisman.* [Online]. Tersedia : <http://disparbud.jabarprov.go.id/applications/frontend/index.php?mod=news&act=showdetail&id=945> . [15 Agustus 2012]

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2009. *Undang-undang tentang Kepariwisataaan.* Jakarta : Kemenparenkraf.

Kompas Travel. 2013. *Mari : Target 2014, 255 Juta Wisnus dan 9,2 Juta Wisman.* [Online]. Tersedia : <http://travel.kompas.com/read/2013/12/25/1617471/contact.html> [03 Januari 2014]

Lensa Indonesia. 2014. *Wisatawan Domestik di Jabar Naik 20 Persen.* [Online]. Tersedia : <http://www.lensaindonesia.com/2014/01/01/tahun-2013-wisatawan-domestik-di-jabar-naik-20-persen.html>. [03 Januari 2014]

Puskompublik. 2012. *Wardiyatmo: Peran Pariwisata Makin Penting Atasi Isu Dunia.* [Online]. Tersedia <http://www.budpar.go.id/budpar/asp/detil>.

Sales and Marketing Departement dan Front Office Department Aston Primera Pasteur Hotel and Conference Centre. 2012. *Competitive Report.* Bandung: tidak diterbitkan.

UNWTO. 2013. *International Tourism to Continue Robust Growth in 2013.* [Online]. Tersedia : <http://media.unwto.org/en/press-release/2013-01-28/international-tourism-continue-robust-growth-2013>. [11 Februari 2013]

Lusy Dwi Maharani, 2014

Pengaruh augmented product terhadap peningkatan kepuasan tamu Hotel
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Viva News. 2012. *Kunjungan Wisatawan Asing ke Lombok Melonjak*. [Online].
Tersedia : <http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/415412-kunjungan-wisatawanasing-ke-lombok-melonjak> [15 Agustus 2012]

<http://www.agoda.com/aston-primera-pasteur-hotel/reviews/bandung-id.html>

<http://www.booking.com/hotel/id/aston-primera-pasteur-and-convention-center.en-us.html>



Lusy Dwi Maharani, 2014

Pengaruh augmented product terhadap peningkatan kepuasan tamu Hotel
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu