

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Sambas. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Alma, Buchari. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (1990). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dimiyanti, A.S. (1989). *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV. Deviri Ganan.
- Love Lock, C. (1992). *Managing Service*. Dalam Tjiptono Fandy. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi
- Kirom, Bahrul. (2006). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Lupiyodi, Rambat. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marpaung, H. (2002). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama

- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2005). *Service Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. (2003). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- Zeitaml, Valarie A and Mary Jo Bitner, (2000), *Services Marketing*, Irwin Mc Graw-Hill, Boston