

DAFTAR PUSTAKA

- A.J, Muljadi. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada
- Arief, Rachman Abd. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Griffin, Jill. (1995). *Customer Loyalty : How to Earn How to Keep It*. New York USA : Lexington Books 1230 Avenue of America
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Proballindo
- Lupiyoadi, Rambat. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta : Salemba Empat
- Marpaung, Happy & Herman,B. (2002). *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta
- P.H, Bartono, SE, dkk. (2005). *“How To Win Customers in Competitive Market” Strategi Jitu Menarik Pelanggan di Bisnis Restoran*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Lala rasie mariana, 2012
- Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Cetakan Kedua.

Bandung: CV Alfabeta

Sihite, Richard. (2000). *Hotel Management*. Surabaya : SIC

Sugiyono. (2008). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif R&D*. Bandung :
Alfabeta

Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen penyelenggaraan hotel seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. (1997). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*.
Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.
Yogyakarta : Andi

Jurnal

Dogdubay, Murat., and Avcikurt, Cevdet. (2009). *Customer loyalty in the speciality restaurants: An example from Istanbul*, p.4, p.6

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Eddy, Tukamushaba Kurobuza, and Celestine, Katongole. (2009). *Determining Service Quality improvement priorities in selected Hotels in Kampala city*, p.1, p.2

Grzinic, Jasmina. (2007). *Concepts of Service Quality measurement In Hotel Industry*, p.1



Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung