

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.
- Irawan, Handi. (2003). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputido.
- 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.
- Moleong, J. Lexy. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosda Karya.
- Malhotra, Naresh. (2005). *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Siegel, Sidney. (1992). *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : PT.Gramedia.

Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi.

Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito.

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.

Supranto. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.

Supranto (2007). *Teknik Sampling Untuk Survey dan Eksperimen*. 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

Umar, Husein. (2003). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

www.google.com

www.wikipedia.com