

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, 2006, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung, Alfabeta.
- Asep Hermawan, 2004, *Kiat Praktis Menulis Skripsi, Tesis, Disertasi*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Buchari Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran Barang dan Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Endar Sugiarto, 2004, *Hotel Front Office Administration*, Jakarta, Gramedia.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi.
- Fandy Tjiptono, 2006, *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayumedia.
- _____, 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, Andi.
- Farida Jasfar, 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ciawi Bogor, Ghalia Indonesia.
- Fitzsimmons, James A dan Mona J Fitzsimmons, 2006, *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*, The McGraw-Hill International Edition.
- Freddy Rangkuti, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, PT Sun.
- Hart and DA. Troy, 2001, *Marketing*, McGraw-Hill International Edition.
- Harun Al-Rasyid, (1994), *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bandung: Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Husein Umar, 2002, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Komaruddin Sastradipoera, 2005, *Mencari Makna Dibalik Penulisan skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Kappa-Sigma.

- Kotler, P, Bowen, J. and Makens, J, 2003, *Marketing for Hospitality and Tourism*, (3rd ed), Prentice-Hall, Upeper Saddle River, NJ.
- _____, yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Indeks Kelompok Media.
- _____, dan Amstrong yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan, 2006, *Principles of Marketing*, New Jersey.
- _____, dan Amstrong yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan, 2007, *Principles of Marketing*, New Jersey.
- _____, dan Keller, 2006, *Manajemen Pemasara*. Jakarta, Indeks
- Lovelock, Christopher, dan Lauren W di terjemahkan oleh Marianto Samosir, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Indeks.
- M Nasir, 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Moch. Ali. 1985, *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung, Angkasa.
- Muhtosin Arief, 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang, Bayumedia.
- Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba empat.
- Ratih Hurriyati, 2008, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, Alfabeta.
- Riduwan, 2007, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian.*, Bandung, Alfabeta
- Ridwan, 2004, *Penelitian Statistik*, Yogyakarta, BPFE.
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survai*, Jakarta, LP3ES.
- Sugiyono, 2002, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- _____, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.

- _____, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- _____, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- _____, 2007, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta
- Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sutisna Dewi, 2007, *Komunikasi Bisnis*, Yogyakarta, Andi,.
- Steadmon, Charles dan Michael L. Kasavana, 2000, *Front Office*. The Educational Institute of the American Hotel and motel Association.
- Tata Sudarta, 2004, *Psychology of Service*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Uma Sekaran, 2006, *Research Methods For Business*, Jakarta, Salemba Empat.
- Weissinger, Suzanne Stewart, 2000, *Hotel/Motel Operations an overview*, New Jersey.
- Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta, Ekonisia.
- Ziethaml, Valarie, A. Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler, 2006, *Service Marketing*, McGraw-Hill International Edition.
- _____, Berry, L and Parasuraman, A, 2006, *The Behavioral consequences of service quality*, *Service Marketing*, McGraw-Hill International Edition.

JURNAL, MAJALAH, DAN SUMBER LAIN

Bebko, C, 2001, *Sevice Encounter Problems: Which Sevice Providers are More Likely to be Blamed?*, *Journal of Services Marketing* (15), 6, 480-495.

Deborah Christine Widjaja, 2005, *Managing Service Quality in Hospitality Industry Through Managing the 'Moment of Truth': a Theoretical Approach*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol 1, No. 1, Maret 2005: 6-13

Nuri Pratiwi dan M. Wahyudin, 2007, *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Hunian Hotel di Kota Surakarta*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol 1, No. 2, Agustus 2007: 14-21

Siska Ayu Kartika, Bobby Oedy P. Soepangkat, Sony Sunaryo, 2005, *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan terhadap Lingkup Kerjanya dan Kepuasan Tamu Hotel*. Program Studi MMT-ITS, Surabaya.

Sundaram, D. and Webster, C. 2000, *The Role of Nonverbal Communication in Service Encounter*, *Journal of Service Marketing*, (14), 5, 378-391

Ziethaml, Valarie A , Berry, L and Parasuraman, A, 2006, *The Behavioral Consequences of Service Quality*, *Journal of Marketing*, 31-46.

Pikiran Rakyat edisi Kamis, 03 April 2008

Eksekutif edisi no. 342, Maret 2008

Badan Pusat Statistik, Laporan Perekonomian Indonesia, 2008

Badan Pusat Statistik, Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Kota Bandung, 2008

UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Bab II Pasal 3

INTERNET

www.robertusblog.wordpress.com

httpprints.ums.ac.id/8071/Jurnal_Daya_Saing_3_2.pdf

(<http://www.skripsi-tesis.com>)