

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Hari Karyono. 1997. *Kepariwisataaan*. Jakarta: Grasindo.
- Agus Sulistiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Aritonang R, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama
- Asep Hermawan. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Buchari Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:Alfabeta.
- Erna Ferrinadewi, dan Didit Darmawan. 2004. *Perilaku Konsumen: Analisis Model Keputusan*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya Jogjakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- 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 Ramgkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Sun
- Haryoto Kunto. 1986. *Semerbak Bunga di Bandung Raya*. Bandung:PT. Granesia.
- Harun Al-Rasyid. 1994. *Tekhnik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Husain Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Indonesia: PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_, dan Amstrong. 2009. *Principles of Marketing*. New Jersey.
- Lovelock, Christopher, dan Lauren W diterjemahkan oleh Mario Samosir. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Indeks.
- Malhotra, Naresh, K. (2005). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Morrisson, Alastair M. (2002). *Hospitality and Travel Marketing*. Delmar: Thomson Learning.
- Muhtosin Arif. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Oka A. Yoeti. 2006. *Pariwisata Budaya: Masalah dan Solusinya*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

\_\_\_\_\_.2000. *Guiding System*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Powers, Tom and Clayton W. Barrows. 2006. *Management in The Hospitality Industry*. John Wiley & Johns. Inc: Hoboken New Jersey.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.

Rusli Cahyadi dan Jajang Gunawijaya, 2009. *Pariwisata Pusaka: Masa Depan bagi Kita, Alam dan Warisan Budaya Bersama*. Jakarta: UNESCO Office.

Schiffman, Kanuk, & Leslie Lazar Kanuk. 200. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.

Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung:Alfabeta.

\_\_\_\_\_.(2006). *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta:Andi.

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta:Rineka Cipta.

Weaver, David, & Martin Opperman. 2000. *Tourism Management*. Australia: John Wiley & Sons Australia, Ltd.

Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

## **JURNAL**

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.

Riandina Wahyu Oktaviani, Rita Nurmalina Suryana. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*. Jurnal Agro Ekonomi, Vol. 24, No.1, Mei 2006: 41-56.

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

Echeverri, P. 2000. *Service Encounter Communication*. Service Research Centee. Karlstad University.

Schijns, Jos M.C. 2003. *Loyalty and Satisfaction in Physical and Remote Services Encounter*. Faculty of Management Sciences, Netherlands.