

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Budi Sulistyono, 2010, "Pengaruh *Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap*". Universitas Diponegoro, Semarang
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (Terjemahan Andreas Winardi). Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Basu Swastha dan Han Handoko, 2007, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta..
- Fandy Tjiptono. dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta .
- Fitrianti, Endah, 2011, "*Jurusan Manajemen*" *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* Universitas Hasanuddin Makassar
- Davidson. and Bailey, Earl, L. 2002. "*New Product Pressures*" Conference Board Record
- Iskandar, Andreas, 2007 "*Manajemen UPH*". Universitas Pelita Harapan
- Japariato, Edwin, 2010, "*Manajemen Pemasaran*" *Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra* . email: edjaparianto@petra.ac.id.
- Kotler P, Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi Kedua Belas Jilid 1. Penerbit: PT. Indeks. Jakarta
- Kotler, Philip. 2007, *Perencanaan Manajemen Pemasaran, Analisis dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip .2004. *Marketing Management*. Prentice Hall. New Jersey.
- .2001. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- 2000. *Manajemen Pemasaran II : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi 6, Jilid 2, 2000. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- 2007. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*.: PT Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2013 *Marketing Management*. Edition. Prentice Hall Int,I,138 New Jersey.
- Kotler, Philip, 2005, "*Manajemen Pemasaran*". Jilid I, Indeks .Jakarta.
- Lupiyoadi, dkk., 2006. "*Manajemen Pemasaran Jasa*". Salemba Empat Jakarta

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakart.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 2000, *SERVQUAL: A Multiple - Item Scalefor Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1
- Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta:
- Hutt. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor:
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. PT salemba Empat. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Sulastiyono, Agus,2006. *“Manajemen Penyelenggaraan Hotel”*.; Alfabeta.Bandung.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen.*: AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama. Yogyakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Cetakan pertama. Bayu Media Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004” *Manajemen Jasa*”,Andy Offset, Yogyakarta
- . 2003. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Andi Offset .Yogyakarta.
- . 2004. *Manajemen Jasa*. Andy Offset. Yogyakarta.
- Zeithaml et al., (2006). *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*. *European. Journal of Marketing*.
- Zeithaml, V. A., Mary Jo, B., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th Ed.): McGraw Hill. New York.
- Zeithaml. Valerie A. And Bitner, 2003 *Marketing*. McGraw Hill Inc. Int’l Edition, p.162.New York.