

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, Wisnu , 2005. *House Keeping Departement, Floer and Publick Area*, Bandung: Alfabeta,
- Alma, Buchari, 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- _____,2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan, 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,
- _____, 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja, Jakarta: Grafindo Persada
- Danil Arfian, 2008. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualtas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Mandiri, Citi Bank dan BCA*.
- Fandy, Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Penerbit Bayumedia
- _____, 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi
- Husein, Umar, 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Cet ke 6, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Imam, Ghozaali, 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*. Cetakan Keempat.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indra Ashoka Mahendrayana, 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Perhotelanan*,Semarang
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen jasa*. Cetakan Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip, 2004. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, jakarta
- _____,2005. *Dasar-dasar Manajemen*. Edisi kedua, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia,
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nur Wulandari, 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap kepuasan Konsumen*, Semarang: Ekonomika dan Bisnis Manajemen

- Rambat, Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- _____, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta
- _____, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sulastiono, Agus. 2007. *Tehnik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyono, A, 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayumedia
- Widjaya, Marra, 2005. *House Keeping Hotel dan Tata Graha Hotel*, Bandung: Humaniora
- Widyawati, Fransisca, 2008. *Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Medan: Sripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis