

DAFTAR PUSTAKA

- Allison, M., dan Kaye, J. (2005). *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba, Yayasan Obor Indonesia*, Jakarta.
- Amstrong & Kotler. (2004). *Dasar-dasar Pemasaran; Jilid dua*. Terjemahan: PT. INDEKS: Jakarta
- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. (2009). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR (AUP).
- Anthony, Robert N. and Vijay Govindarajan. (2005). *Management Control System*. Terjemahan Kurniawan Tjakrawala. 11th Edition. Jakarta: Salemba Empat.
- Arnould, Price & Zinkhan. (2002). *Consumers*. NewYork : McGraw-Hill.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A (2003), *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Bryslan, Alexandria dan Curry, Adrienne (2001), “*Service improvements in public services using Servqual*”, *Managing Service Quality*, Vol. 11 (6), hal. 389-401
- Cooper, D.R, and Schindler, P.S. (2011). *Metode Riset Bisnis*, Terjemahan, PT. Media Global Edukasi, Jakarta.
- David, Fred R. (2002). *Manajemen Strategis; Konsep*. Jakarta: Gramedia.
- Dharmmesta, Swastha, Basu (2000), *manajemen penjualan*, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, (2011), *Service, Quality, & Satisfaction*, Andi. Yogyakarta
- Gronroos, Christian. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. Canada: John Wiley & Sons
- Hamel, G dan Prahalad, C, K, (1995). *Kompetisi Masa Depan*. Yakarta : Bina RupaAksara.
- Hair, et al. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Sixth Edition. New Jersey : Pearson Education

- Hari Purnomo, Setiawan., Zulkieflimansyah. (1996). *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hermawan, Agus. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- Hamim, R.S. (2011). *Analisis Efektivitas Portal SSKA (Sentra Informasi Satuan Kerja) Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Internal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia*. Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada
- Kotler & Keller, (2009), *Marketing Management*, Penerjemah Bob Sabran, Edisi KetigaBelas,Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, jilid 2 edisi kesebelas, Jakarta : PT INDEKS.
- Kuncoro, Mudrajat. (2003). *Metode Penelitian Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta:Erlangga.
- Kitcharoen, Krisana. (2004). “*The importantance-performance analysis of service quality in administrative departements of private universities in thailand*”. *The Journal of Management*”, Vol. 24 No. 3 2004 : 20-46.
- Lovelock and Wirtz, (2004), *Service Marketing fifth edition*, Pearson Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Depok : Salemba Empat
- Marrus, Stephanie K. (2002). *Building the strategic plan: find, analyze, and present the right information*. Wiley. USA
- Martinez, C, L., (2003), *Evaluation report : tools Cluster networking meeting #1*,CenterPoint Institute, Inc., Arizona.
- O’Neill, Martin., and Palmer, Adrian., (2004), “*The Effects of Experience on the Temporal Stability of Service Quality Dimentions*”, ANZMAC 2002 Conference Proceedings. Pp. 2813-2817.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama,Jakarta.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (1996), *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Sirkoen, Hartoyo, 2004, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Berbintang di Kota Batam*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.

- Simamora, Bilson. 2004. Riset Pemasaran. Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus (2006). “Manajemen Penyelenggaraan Hotel”. Bandung ;Alfabeta
- Sugiyono (2004), Statistika untuk Penelitian, Cetakan Keenam, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono (2005), Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta.
- Soekadijo. (2000). Anatomi Pariwisata. Jakarta : Gramedia
- Sugiarti, Endar. (2004). *Hotel Front Office Administrastion*. Jakarta: PT.Gramedia PustakaUtama.
- Supranto, J. (2006), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan Ketiga, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- Simamora, Bilson (2004), Panduan Riset Perilaku Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Purnama, Nursya'bani. (2006), Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.
- Wijaya, Tony (2011), Manajemen kualitas jasa: Desain Servqual,QFD, dan Kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian, PT. Indeks, Jakarta.
- Yazid (2005), Pemasaran Jasa dan Konsep Implementasi, Ekonisia, Yogyakarta
- Yoeti. A. Oka (2004), Manajemen Pemasaran Hotel, Jakarta : Perca