

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Sihite, Richard. 2000. Hotel Management :Pengelolaan Hotel. Surabaya: SIC.
- Suarthana.2006. Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan. Bali Kuta Utara: Mapindo
- Hasan, Ali. 2013. Marketing dan Kasus-kasus pilihan. Yogyakarta: Caps
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Swastha, Basu dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran Edisi 3, Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, Philip. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Swastha, Basu. 2009. Manajemen Penjualan Edisi. Yogyakarta:BPFE
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian bisnis, Bandung: Alfabeta
- Gitosudarmo, Indriyo. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi kedua, cetakan kedua.Yogyakarta:BPFE
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2008. Manajemen pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan Handi. 2008. Membelah strategi kepuasan pelanggan. Cetakan Pertama Jakarta:PT Gramedia.
- Stanton, William. 1996. Prinsip – Prinsip pemasaran, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh Jakarta:Erlangga
- Kotler, Amrstrong. 2001. Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid I. Jakarta: Erlangga
- AgustinusDarsono. 1992. *Kanor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia
- WidiasaranaIndoensia.
- Bagyono, 2006.Teori dan Praktek Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta,cv.
- Bratayasa, I Nyoman. 2005. Diktat Kantor Depan. Bandung: PT. Grasindo.

- Soenarno, Adi. 2006. Front Office Management. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2011. Service Management, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Wood Ivonne, 2009. Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda. Yogyakarta; Graha Ilmu
- Sembiring, Meskardo. 2015. Omset berlipat dari bisnis Hotel, tour dan Travel. Yogyakarta: Cemerlang Publishing.