

DAFTAR PUSTAKA

- Bernadet, M. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada R Hotel. Disertasi tidak diterbitkan. Jakarta. Program Ganda Manajemen dan Teknik Industri Universitas Bina Nusantara.
- Fathansyah. 2007. *Buku Teks Ilmu Komputer Basis Data*. Bandung: Informatika.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management 11ed*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Jilid Dua*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Amstrong, G. 2004. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Lovelock, Christopher H and Wirtz, Jochen. 2002. *Principles of Service Marketing & Management, Second Edition*. New Jersey: Pearson Education International Inc.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyatno, D. 2009. *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Romeo. 2003. *Testing & Implementasi Sistem, Edisi Satu*. Surabaya: Stikom Surabaya.
- Sihite, R. 2000. *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Kelima Belas*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, A. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Pt Asdi Mahasatya.

Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Walker, D. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.

