

DAFTAR PUSTAKA

- Dwifebri, Anastasia, 2006, “Analisis Strategi Diferensi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli (Studi Kasus Pada Patra Convention Hotel)”. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Semarang, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro
- Engel, James F, 1994, “Perilaku Konsumen Jilid 1”, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam. 2003. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gutomo, Anjar, 2005, “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Warnet (Studi Kasus Pada Warnet Grand Sylcomnet Di Tembalang)” *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jurusan Manajemen Perhotelan, 2007, “Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening”,

<http://www.petra.ac.id/~puslit/journals>, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989 Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta

Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW. 340/MPRT-86. www.cari-pdf.com

Kotler, Philip, 2005, "Manajemen Pemasaran". Jilid I, Jakarta : Indeks

-----, 2005, "Manajemen Pemasaran". Jilid II, Jakarta : Indeks.

Lukasyanti, Dewi, 2006, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan". <http://cari-pdf.com/>, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang

Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani, 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta : Salemba Empat

Lupiyohadi, Rambat, 2001 "Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik", Salemba Empat, Jakarta.

Retansa, Andika Reza, 2009, "Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI '46 Persero, Tbk. Cabang Semarang." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang

Sulastiyono, Agus, 2006. "Manajemen Penyelenggaraan Hotel". Bandung ; Alfabeta

Suwiti, Ni Wayan dan Cecil Irwin Jr. Boham, 2008," Akomodasi Perhotelan". Jilid III, PT Macanan Jaya Cemerlang, Klaten.

Suyanto, 2006, " Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Perbaikan, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Jasa Bengkel (Studi Kasus di Bengkel AHASS 1013 Yang Berada di Jalan Raya Kaligarang No 52 Semarang)." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang

Swasta, Basu dan T Hani Handoko, 1987, "Manajemen Pemasaran", Liberty, Yogyakarta.

Swasta, Basu, 2009," Azas-Azas Marketing", Yogyakarta : Liberty.

Tjiptono, Fandy, 2004," Manajemen Jasa", Andy Offset, Yogyakarta.

Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry, 1998, "*Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*". *Journal of Retailing*, Vol. 64, no. 1, pp 12-37.