

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Ekonomi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Cambridge International Dictionaries. *www.cup.cam.ac.uk*. 10/9/1999.
- Dr. Soeratno, M.Ec. dan Drs. Lincoln Arsyad, M.Sc. 1988. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: UPPYKPN.
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Febrian Sasono. 2008. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pelangi Malang*”.
- Fia Transtrianingzah. 2006. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*”.
- John A. Matilla and John C. James. 1986. *Jurnal Marketing: Importance-Performance Analysis*.
- Kasavana, Michael L., Ph.D and Richard M. Brooks, CHA. 1991. *Managing Front Office Operations*, Third Edition, Page 6. The Educational Institute of The American Hotel & Motel Assosiation.
- Kotler, Philip dan K.L Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 3. Jakarta: Prenhallindo.
- M. Afifuddin, S.E. 2009. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. (Persero) Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*”.
- Nancy M. Levenburg and Simha R. Magal. 2005. *Applying Importance-Performance Analysis to Evaluated E-Business Strategies among Small Firms*.

Nur Achmad. 2003. “*Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Grapari Telkomsel Di Surakarta*”.

R. Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin. 2004. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall*”.

Sri Hadiati dan Sarwi Ruci. 1999. “*Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol.1, No. 1, September 1999 : 56 – 64.

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV.ALFABETA.

Webster’s 1928 Dictionary. List or Word: Customer. www.christiantech.com. 10/9/1999.

www.ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performance-analysis/

www.google.com

www.google.com.wordpress/kumpulan_artikel.html

www.ihs-indonesia.info/2009/05/general-hotel-knowledge.html

Zurni Zahara Samosir. 2005. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*”. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No.1, Juni 2005.