

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2006. **Metodologi Penelitian Manajemen**, Edisi 2. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 2005. **Prinsip- prinsip Total Quality Service**. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2002. **Pemasaran Jasa**. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. **Pemasaran Jasa**. Yogyakarta : Andi.
- Rangkuti, Freddy. 2006. **Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2004. **Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1**. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, Imam 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat : Jakarta.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002. **Metodologi Penelitian Bisnis**, Edisi 1. Yogyakarta: BPFE
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D**. Alfabeta. Bandung.
- Sulastiyono. 2006. **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**. Yogyakarta.
- Jatmiko Murdiono. 2006. Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Busway Trans Jakarta, **Jurnal EKUBANK**, Edisi November, Vol 3, Hal 26-40.

- Priyono, Joko. 2009. **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Hotel Grand Setiakawan Surakarta.** Universitas Sebelas Maret. Surakarta. Surakarta. www.digilib.uns.ac.id/upload/dokumen/103773009200908561.pdf.
- Rachmad, Rahardjo, Deddy. 2010. **Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel WETA Surabaya.** Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. Jawa Timur. www.digilid.ac.id
- Kristianingsih, Tatiana. 2009. **Pengaruh Mutu Jasa Perhotelan terhadap Tingkat Penghunian Kamar Hotel (Studi Kasus pada Klub Bunga Butik Resort, Batu, Malang).** Politeknik Negeri. Malang. Jawa Timur. www.scribd.com/doc/50205119/34/menghitungtingkatpenghuniakamar.
- Setyaningsih, Rahmawati. 2008. **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ekuitas Merek Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi pada Kedai Kopi DOME, Surabaya).** Tesis. Magister Manajemen. Universitas Diponegoro.
- Kuntjara. 2007. **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada PT. Wijaya Karya Beton Wilayah IV ; Jateng, DIY, Kalsel, Kalteng).** Tesis. Magister Manajemen. Universitas Diponegoro.