

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Bimo, Walgito. 1999. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta, Andy Yogyakarta.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Griffin. 2012. *A first look at communication theory*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Heskett, James L et al. 1994, “ Putting The Service Profit Chain to Work”. *Harvard Business Review vol 72*.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks Kelompok Media: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT.Salemba Empat: Jakarta.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teoridan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Rahmat, Jalaluddin. 1999. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sanusi, Anwar. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*. Bandung: Salemba Empat.
- Subandi, Ahmad. 1982. *Psikologi Sosial, cetakan. Ke-2*. Jakarta: Bulan Bintang.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.

Sunyoto, Hamingpraja. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Utama, I Gusti Bagus Rai & Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.