

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2008, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Bandung: Alfabeta.
- Anwar, 2012, **Eksipien Dalam Sediaan Farmasi Karakterisasi dan Aplikasi**, Jakarta: Dian Rakyat.
- Gerson, R.F, 2001, **Mengukur Kepuasan Pelanggan**, Jakarta: PPM.
- Irah Rahayu, 2015, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kumala Di Samarinda”, **Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis**, 55-66
- Irawan, Handi, 2002, **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- I Wayan Widya Suryadharma, 2015, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona”, **Jurnal Manajemen**, Vol. 4, No. 4.
- Kotler dan Keller, 2009, **Manajemen Pemasaran**, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2000, **Marketing Management**, New Jersey: Prentice Hall Intl Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta: Salemba Empat.
- Moh. Nazir, 2011, **Metode Penelitian**, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Berry, L. L& Zeithaml, V. A, 2001, “The Behaviorial Consequenses Of Service Quality”, **Journal Of Marketing**, Vol. 60, 20.
- Sugiarto, 2002, **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono, 2011, **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D**, Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, Wahid, 2004, **Analisis Regresi Menggunakan SPSS**, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus, 2011, **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto Danang, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, CAPS, Yogyakarta, 2012.
- Tjiptono, Fandy, 2012, **Manajemen Jasa**, Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml dan Mary Jo Bitner, 2013, **Service Marketing**, USA: Mc. Graw Hill.