

DAFTAR PUSTAKA

Anwar Sanusi, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta

Fandy Tjiptono, 2015. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi:Yogyakarta

Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 4). Yogyakarta. Andi.

Forozia, A., Zadeh, M.S., and Gilani, M.H.N. (2013). *Customer Satisfaction in Hospitality Industry: Middle East Tourists at 3 star Hotels in Malaysia*, *Research Journal of Applied Sciences, Engineering, and Technology*

Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 23.
Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Kotler, Philip, and Gary Amstrong, 2007. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi kesembilan*
Jilid 1, PT Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. “*Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke-12*
Jilid 2,
Ahli Bahasa Bob Sabran”, Erlangga, Jakarta, 2011.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management* 13. New Jersey

Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, P., Bowen, J.T., and Makens, J. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism (6th ed)* New Jersey: Person Education Limited

Riduwan. Kuncoro, E. A. 2012. *Cara Menggunakan Dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti dan Hidayat, S. 2011. *Metode Penelitian*. Bandung : CV. Mandar Maju

Sekaran, U. 2013. *Research Methods for Business Edisi 6*. Salemba Empat. Jakarta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama

Sulastiyono, Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta,cv.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta, ANDI

Tuan, Nham Phong dan Linh, Nguyen Thi Hai. 2014. *Impact Of Service Quality Performance On Customer Satisfaction: A Case Study Of Vietnam's Five Star Hotel*

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.

Yamin, Sofyan & Heri Kurniawan, 2014. *SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik*

Terlengkap SPSS (Edisi 2) , Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2015). *Service marketing:*

Integrating customer focus across the firm (6th ed.). New York, NY:

McGraw-Hill/Irwin.