

## DAFTAR PUSTAKA

---

Agus Mertayasa. 2012. *Food And Beverage Service Operational. Job Prepatation*. Yogyakarta : Andi

Ahmad. 2011. *Dasar-dasar Manajemen Model Kerja*. Jakarta : PT. Rimka Cipta

Ary, Dkk. 19982. *Introduction to Research In Education* terjemah Arief Furchan. Surabaya : usaha Nasional

Creswell, John W. 2008. *Educational Research. Planing, Conducting, and Evaluating Qualitative Approa Ches*. London : Sage Publications

Dinas Pariwisata Kota Batam. 2014

Drs. Herlan. Suherlan.MM.Drs. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Jakarta : Media Perabahan.

Riyadi Heru. 2011. *Pengetahuan layanan makanan dan minuman*. Bandung : CV Dewa Ruchi

Ibnu, Dkk. 2003. *Dasar-dasar metodologi Penelitian*. Malang : UM Pres

Kotler Philip. 2000. *Marketing Manajement, Analysis, Planning, Implementation And Control*. Pretice hall. Int. Inc., Millenium Edition, Englewood Clif : New Jersey

Kotler. Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Ediasi Keduabelas Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

Markplus. 2000. *On Marketing The Second Generation*. Jakarta : Hermawan Kartajaya. Gramedia Pustaka Utama.

Meyer. And Schwager. 2007. *Understanding Customer Experience*. USA : Harvand Busines Review.

- Moenir. H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1988. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset
- Muljadi. 2010. *Kepariwisata Dan Perjalanan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Schmitt. 2003. *Experiential Marketing*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Schmitt. 1999. *Experiential Marketing. How to get your Customer to SeNSE, Feel, Think, Act, And Relate to your company brand* : New York
- Shaw. Colin dan Ivens. John. 2007. *Building Great Customer Experience. First Published*. Pelgrave mac Millan : New York
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food And Beverage Service*. Bandung : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Subana, M dan Sudrajat. 2005. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. bandung : Pustaka Setia
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta
- Sulastiyono. Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel, Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta. Esensi.