

DAFTAR PUSTAKA

- Engel, James F, 1994, *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Binarupa Aksara, Jakarta
- Ghozali, Imam, 2003, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jurusan Manajemen Perhotelan, 2007, *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variable Intervening*. <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals>. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989, *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*, Jakarta
- Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW.340/MPRT-86. www.cari-pdf.com
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid II*, Jakarta
- Lukasyanti, Dewi, 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan*. <http://cari-pdf.com/>. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyohadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat, Jakarta
- Sulastiyono, Agus, 2006, *Manajemen Penyelenggaraan hotel Alfabeta*. Bandung
- Suwiti, Ni Wayan dan Cecil Irwin Jr. Boham, 2008, *Akomodasi Perhotelan Jilid III*, PT Macanan Jaya Cemerlang, Klaten
- Swasta, Basu dan T Hani Handoko, 1987, *Manajemen Pemasaran*. Liberty, Yogyakarta
- Swasta, Basu ,2009, *Azas-azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy,2004, *Manajemen Jasa*. Andy Offset, Yogyakarta
- Zeithaml L, Valerie A, A. Parasuraman, Leonardo L. Berry,1998, *Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*

- Dwifebri, Anastasia, 2006, *Analisis Strategi Diferensi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Jay, Heizer, 2001, *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*. PT Salemba Emban Patria, Jakarta
- Finroll News, 2007, <http://news.id.finroll.com>
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1994 tentang *Tingkat Pertumbuhan Hotel*
- Solomon, 1999, *Consumer Behaviour*. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Kotler & Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi ke dua belas, Jilid I, Cetakan Pertama*. PT. Indeks
- Aydim & Ozer, 2004, *Pentingnya Kualitas Pelayanan*. Eprints. Undip.ac.id
- Raharjani, 2005, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian*. Gramedia Pustaka Utama
- Sumarwan, 2003, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Baver, 1993, *Keputusan Pembelian*. Erlangga, Jakarta
- Swasta, Basu & Handoko, Hani, 1994, *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Prewirosentono, Suyadi, 2002, *Pengantar Bisnis Modern*. Bumi Aksara, Jakarta
- Cravens, David, 1996, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta
- Singarimbun, Masri, 1997, *Metode Statistik Jilid II*. Pustaka, Jakarta
- Dajan, Anton, 1996, *Pengantar Metode Statistik Jilid II*. Pustaka, Jakarta
- Emory, C William, 1995, *Metode Penelitian Bisnis Edisi 5 Jilid I*. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Sugiono, 2001, *Metode Penelitian Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ghozali, L, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate*. Tarsito, Bandung