

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Rizki. 2013. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosumen Pada Playlist Karaoke Keluarga". *Jurnal Ilmu Komunikasi Binus*. 1-10. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta. PT Asdi Mahasatya.
- Gaspersz, Vincent. 2012. *All-in-one Management Toolbook*. Bogor: Tri-Al-Bros Publishing.
- Hallan, Maria Avelina M. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada IGD RSUD Larantuka". ISSN: 2356-3885. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi* Vol 1 No. 3.
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan public teori dan aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Putro, Shandy Widjoyo, dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 2, No. 1.

Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia.

Sawitri, Ni Putu, dkk. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari *Accommodation* Di Ubud”. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol, No. 1.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsono, Sony. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Tim Marknesis. 2009. *Customer Satisfication and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

_____. 2007. *Service Quality and Satisfactions*. Edisi ke-2. Yogyakarta: ANDI.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru ke-7. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Uttami, Ni Ketut Rahayu L U, dkk. 2014. “Peran Citra Hotel dan Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Melati Di Kawasan Wisata Kuta”. ISSN : 2337-3067. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.9. 520-532.