

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). Diakses 10 Juli 2019, dari <https://www.bps.go.id/statictable/2009/04/06/1373/jumlah-akomodasi-rata-rata-pekerja-dan-jumlah-tamu-per-hari-menurut-provinsi-2009-2018-hotel-bintang-.html>
- Hardyati, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Diakses 18 Juli 2019, dari <http://eprints.undip.ac.id/23450/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, A.B. (2008). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Tan, R.B.P. (2009). *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran dan Kafe*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009. (n.d.). Diakses 28 Februari 2019, dari <http://www.kemenpar.go.id/post/undang-undang-republik-indonesia-nomor-10-tahun-2009>
- Wood, I. (2009). *Layanan Pelanggan: Cara Rraktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu