

DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin. 2013. *Ensiklopedia Mini Hotel*. Bandung: CV Angkasa.
- Ancok, Djamaluddin. 1989. Teknik Penyusunan Skala Pengukuran. Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan.
- Basu Swastha DH, (1984), *Azas – Azas Marketing*, Edisi ke – 3 ; Liberty ; Yogyakarta.
- Budiarjo, Miriam. 2008. Dasar – dasar ilmu politik. Jakarta. : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. 2009. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. *Jakarta: Kencana*.
- Dian Indri Purnamasari. 2005. *Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Hubungan Partisipasi dengan Efektifitas Sistem Informasi*, Jurnal Riset Akuntansi Keuangan.
- Dutka, Alan, 2008. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Duwi Priyatno. 2009. *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta.
- Hoyle, David, (2007), *Quality. Management essential*. Elsevier Limited. Great Britain. UK.
- Irawan D., Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. Jakarta : Elexmedia Komputindo.
- Irawan, Handi, 2004, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.

Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.

Kaplan, Robert M & Dennis P. Saccuzzo. 1993. *Psychological Testing Principles, Application, and Issues*. California: Brooks/Cole Publishing Company, Pacific Group.

Knoers dan Haditono, 1999. *Psikologi Perkembangan: Pengantar dalam Berbagai Bagian*, Cetakan ke- 12, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kountur, Ronny. 2003. *Metode Penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta*.

Moh. Nazir. *Metodologi penelitian*. 2003 . cetakan 7. Jakarta : Ghalia Indonesia. 3 - 71

Monks, F.J., Knoers, Haditono, Siti Rahayu. (1999). *Psikologi Perkembangan : Pengantar dalam berbagai bagiannya*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Morrison, M.A. 2010. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Mulyadi, 2002, *Auditing*, Edisi keenam, Cetakan pertama , Jakarta: Salemba Empat

Mulyana, Deddy. (2012). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Rangkuti, Freddy (2000). *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

- Ruslan, Rosadi. 2004. *Metode Penelitian Public relations dan Komununikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Schmitt, Bernd H. 1999. *Experiential Marketing : How To Get Customer to Sense, Feel, Think, Act, Relate to your company and brands*. New York: The Free Press
- Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*, 3th ed. New York, NY: John Wiley and Sons
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2003. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)* . Bandung : Alfabeta.
- Sulaksana, Ujung. 2007. *Integrated Marketing Communications*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Surianto, Moh. Agung dan Nurul Aisyah. 2009. Pengaruh penerapan Experiential Marketing *Strategic* terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Logos* Vol. 6 No.2 Januari 2009, 129-150
- Suryabrata, Sumadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana, 2003, *Total quality management* , Andi, Yogyakarta
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas (P2U) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Bandung (LPPM UNISBA)
- Zeithaml, VA. Bitner MJ, 2000. *Understanding Customer Expectations and Perceptions through Marketing Research*. Integrating Customer Focus Across The Firm. *Services Marketing*, 2nd Ed., Irwin McGraw-Hill, pp. 107 – 136.

Sumber lain :

Faztrack media. 2013. “pengembangan serive excellence”, <http://gofaztrack.com/service-excellence/pengembangan-service-excellence-yang-baik-bagi-hotel/#sthash.SwgvwnMK.dpuf>. Tanggal akses 278 Juni, pk. 20.15 WIB.

Indonesia, Ramdhani Wulansari . 2013. “cara menangani guest complaint”, <http://ramadhaniwulansari.blogspot.com/2013/04/guest-complaint-dan-cara-menangani.html>. Tanggal akses 28 Juni 2015, pk. 20.00 WIB.

Permatasari, Al. “Model Public relations dalam media relations Sheraton Muatika Yogyakarta” tahun 2013 (hal 62 – 83) <http://e-journal.uajy.ac.id/4277/3/2KOM03831.pdf>. Tanggal akses 3 maret 2015, pk. 16.00 WIB.