

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnes, Putri. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen". Universitas Padjajaran.
- Alma, B. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, E.W., C. Fornell and R.R Lehmann., 1994, "Customer satisfaction, market share, and profitability", Findings from Sweden," *journal of marketing*, Vol. 58 (1) : pp. 53-66.
- Anderson, E.W., C. Fornell and R.T . Rust. 1997, " Customer satisfaction, productivity and profitability : between goods and services", *Marketing Science*, Vol. 16 (2) : pp. 129-145.
- Andreassen ,T. W. dan B. Lindestad. 1997. *Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. International Journal of Service Industry Management*. 9(1): 7-23.
- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI, Rineka Cipta, Jakarta.
- Boone, L. E. dan D. Kurtz. 2007. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Edisi 11. Jakarta: Selemba Empat.
- Budi, Prakoso. 2012. "Pengaruh Bauran Pemesanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Paragon Apartemen". Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Caruana, Robert, Arthur H. Money dan Pierre R. Berthon. 2000. *Service quality and satisfaction-the moderating role of value, European Journal of Marketing*.
- Cornelisse, Joep, 2000. *Corporate Image : An Audience Centred Model, Corporate Communication*. International Journal, Vol.5, No.2.
- Duwi Priyatno, 2009. *Analisis Kuantitatif Dengan SPSS*. Elex Komindo, Jakarta.
- Edvardsson, B., et al. 2000, "The effects of satisfaction and loyalty on profits and growth : products versus services", *Total Quality Management*, Vol. 11 (7) : pp. 917-927.
- Effendi, S., & Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi 2012. LP3ES, Jakarta.

- Ellitan, Lenna. 2001. *Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ekonomi Kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. No.15. Januari-Maret, hal. 14-24.
- Evawati. 2012, "*kualitas produk dan citra merek (BRAND IMAGE) mcdonald: pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen*", *Jurnal:Ilmu ekonomi dan sosial*, Jilid. 1 (2), Th. 2012:Hal.184-191.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2006. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*".Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Hartanto, juzan tri. 2010,"*Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah*", Program Magister Manajemen, Universitas Gunadarma.
- Iman, M. D. S. 2010. *Citra Perusahaan - Seri Manajemen Pemasaran*. <http://www.e-iman.uni.cc/>. Diakses tanggal 25 Maret 2010.
- Industri perhotelanan. 22 juni 2013. Diakses dari <http://esgotado.net/industri-perhotelan-di-indonesia/>.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000.*Manajemen Kualitas dan Kompetitif*.Terjemahan Mohammad Musa. Jakarta: Fajar Agung.
- Juwita, V. R. 2006. *Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Desaku Hijau (Studi pada PT. HM Sampoerna di Pekalongan)*.Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kasali, R. 2003. *Manajemen Public Relations & Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : PT Grafiti.
- Kota Surakarta Data Agregat per Kecamatan. Diakses dari [www.bps.go.id/hasilSP2010/jateng/3372.pdf](http://www.bps.go.id/hasilSP2010/jateng/3372.pdf) pada tanggal 2 September 2011, pk. 14.00
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milinieum*, Edisi Kesepuluh, EdisiBahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2001. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.

- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, 2010, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenimun, Benyamin Molan (Terjemahan), Prehalindo, Jakarta.
- Kuncoro, M, 2001, *Metode Kuantitatif (Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi)*, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo, F. 2013, ” *Kualitas Pelayanan, dan SERVICESCAPE Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada HOTEL GRAN PURI MANADO*”, Jurnal EMBA, Vol.1(4), Th. 2013: Hal.1341-1.
- Mongkaren, S. 2013, ”*Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*”, Jurnal EMBA, Vol.1(4), th.2013 : Hal. 493-503.
- Mustafa, Z. E. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Nurmiyati. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Citra Perusahaan*. Jurnal 2009.
- Parasuraman, A. dkk. 1998. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.
- Pendit, N.S, 1999, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Penerbit, PT. Anem Kosong Anem.
- Ponton, M.B., Kawet, L., dan Tumbun, W.A., 2014, ” *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI cabang Manado*”, Jurnal EMBA, Vol. 2(3), Th. 2014 : Hal. 285-297.
- Puspasari, Maulina. 2013. ”*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

- Rahyuda, K.I., dan Atmaja, D.C.P.N.,2011,"*Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA di Denpasar*",*Ekuitas*, Vol. 15(3), Th. 2011 : Hal. 370 – 395.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rudi, Simbolon. 2012."Analisis Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen". Universitas Sumatra Utara.
- Ruslan, R. 2008. *Manajemen Public Relatoins & Media Komunikasi*.Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Sejarah perkembangan hotel. 19 September 2011. Diakses dari <http://yoanluph.blogspot.com/>
- Siskawati, Milla. 2010."Aktivitas Komunikasi Pemasaran Terpadu Dalam Upaya Membangun Ekuitas Merek Hotel Lor In Business Resort & Spa Surakarta". Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Suci, T.(2013). Ruang Lingkup Hotel : <http://titissuci3ap134.blogspot.com/2013/01/a-pengertian-hotel-apa-yang-di-maksud.html> (15Januari 2013).
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Pertama, Alfabeta, Jakarta.
- Suharyadi., & Purwanto, 2004. *Metodologi Penelitian* , Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suliyanto., 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor. Jakarta.
- Suwithi,Wayan 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI,Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2009, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

- Tse, D.K. dan P.C. Wilson (1988), "Models of Consumer Satisfaction Formation: anExtension". *Journal of Marketing Research*.
- Westbrook, R.A. and M.D. Reilly., 1983,"*Value-value disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction*", In Bagozzi, R.P. and A.M. Tybout (eds), *Advances in Consumer Research* 10. Ann Arbour, MI: Association for Consumer Research, pp. 84-91.
- Widiono, Ery. 2014."Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Body Repair Mobil Rapi Glass Semarang".Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Yamin, R.,2013,"*Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, dan Citar Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.ASTRA INTERNATIONAL Daihatsu di Manado*", *Jurnal EMBA*, Vol. 1(3), Th. 2013 : Hal : 1231-1240.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. 2009. *SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Salemba Infotek, Jakarta.
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta.
- Zhang, et al. (2009) "*Game Theoretical Perspectives on Dual-Channel Supply Chain Competition with Price Discounts and Pricing Schemes*", *International Journal Production Economics* 117, hal. 80-96
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J., 2000, "*Service Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*, International Edition, Second Edition, McGraw-Hill Higher Education, USA.