

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 1998, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,**

Rineka Cipta, Jakarta.

Kotler, Philip, 2001, **Dasar-Dasar Pemasaran,** Penterjemah Hendra Teguh, Intermedia, Jakarta.

Lupiyoadi, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek),** Salemba Empat, Jakarta.

Stanton, J. William, 2002, **Manajemen Pemasaran,** Alih Bahasa Basu Swastha DH dan Irawan, Erlangga, Jakarta.

Surachmad, Winarno, 1998, **Pengantar Penelitian Ilmiah,** Tarsito, Bandung. Tjiptono, Fandy, 1996, **Strategi Pemasaran,** Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Amartavia 2000, **Service, Quality, and Satisfaction,** Andi Offset, Yogyakarta.

Yamit, Zulian, 1996, **Manajemen Produksi dan Operasi.** Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

, 2005, **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.** Edisi Pertama, cetakan keempat, Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

LAMPIRAN DOKUMENTASI PHOTO DI HOTEL DINESTI