

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). Resepsionis Hotel. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- ALFABETHA.
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Assauri, Sofjan. 2005. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Atmoko, T. (2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta: Skripsi.
- Bagyono. (2012). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta
- Bartono. (2005). Food Product Management di Hotel dan Restoran. Yogyakarta: C.V. Andi.
- Buchari Alma, , 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi. Revisi, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Darmadi, Hamid. 2013. Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Hurriyati, Ratih. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung:
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis: Kontrovergen Teknologi Komunikasi Dan Informasi. Bandung: Refika Aditama
- Iqbal, Hasan. M. (2002). Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Istyadi, I. (2010). Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Komar, R. (2014). Hotel Management. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kotler, et al. (2014). Marketing For Hospitality And Tourism -6/E. Boston: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). Principles Of Marketing. Boston: Pearson Education.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). Framework For Marketing Management. Boston: Pearson Education
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2013). Marketing Management: Horizon Edition. London: Pearson.
- Kotler, Philip, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks., New Jersey.
- Larasati, Sri. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Madura Jeff, 2001, Pengantar Bisnis, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Morissan, 2010. Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jakarta: Kencana
- Muliawan, Jasa Ungguh. (2014). Metodologi Penelitian Pendidikan Dengan Studi Kasus. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Prenadamedia Group
- Purba, Humiras Hardi. (2009) : Inovasi Nilai Pelanggan dalam Perencanaan&Pengembangan Produk: Aplikasi Strategi Samudra Biru dalam Meraih Keunggulan. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. 2008. Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan. (2004). Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung: C.V. Alfabeta
- Riduwan. (2005). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: C.V. Alfabeta.
- Santosa, Sigit. (2009). Creative Advertising. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sri, E. (1996). Metodologi Penelitian dalam Bidang Pariwisata. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Subroto, Budiarto. 2011. Pemasaran Industri (Business to Business Marketing). Yogyakarta: C.V. Andi Offset
- Sugiarto, E. (2000). Penelitian dalam Bidang Kepariwisata. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Administratif. Bandung: C.V. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Manajemen, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sulastiyono, Agus. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Alfabeta: Bandung.

Suranto Aw, Komunikasi Sosial Budaya , (Yogyakarta: Graha Ilmu 2010), cet pertama, h. 228.

Utama, I Gusti Bagus Ray dan Mahadewi, Ni Made Eka. 2012. Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan. Yogyakarta: Andi

www.repository.unhas.ac.id

www.sheratonbandung.com

www.starwoodhotels.com/preferredguest

Zeithaml, et al. (2009). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. Boston: Mc Graw-Hill