

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Assauri, Sofjan.(2008:223). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2008.

Arikunto, Suharsimi. (1998:15). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

A.Yoeti.(2003:1). *Tours and Travel Marketing*, Jakarta : Pradnya Paramita, 2003.

A.S, Moenir.(1992:16). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 1992.

Armstrong & Philip Kotler.(2003:464). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jakarta : PT. Indeks Gramedia.

Bagyono.(2012:28). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Cetakan ketiga, Bandung : Alfabeta 2012.

Bodnar, George H., William S. Hopwood.(2001:323). Terjemahan oleh Amir Abadi, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Keenam, Jakarta : Salemba Empat, 2001.

Bartono.(2005:70). *Food Product: Management* di Hotel dan Restoran, Yogyakarta : Andi.

Dimiyati.(2002:59). *Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002.

Fandy, Tjiptiono.(2011:177). *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia,2011.

Fandy Tjiptiono dan Gregorius Chandra.(2005:82-83). *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta : Andi, 2005.

Goncalves, K.P.(1998:80). *Service Marketing a Strategies Approach*, Prentice Hall : New Jersey, 1998.

Heskett, J.L., Sasser, W.E and Schlesinger, L.(1997:19). *The Service Profit Chain*, Free Press, New York, NY, 1997.

- Handayani, Soewarno.(1998:20). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : CV. Haji Masagung.
- Jaspar, Farida.(2009:119). Manajemen Jasa, Bogor : Ghalia Indonesia, 2009.
- Kotler.(2001). Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jakarta : PT.Prehallindo, 2001.
- Kotler P & Keller K.L.(2012:260). *Marketing Management*, Jakarta : Prentice Hall, 2012.
- Kotler, Philip.(2003:464). *Marketing Management*, Edisi 11, Printce Hall : New Jersey.
- Lovelock, C dan John Wirtz.(2011:68). Pemasaran Jasa Persepektif, Edisi Ketujuh, Jakarta : Erlangga, 2011.
- Lovelock and Wright.(2002:60-65). *Principles of Service Marketing and Management*, Edisi Kedua, Prentice Hall, 2002.
- Lovelock, Christopher H., dan Lauren K. Wright. (2005). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lucas, Robert W (2009:46). *Customer service*, (4th edition). McGraw-Hill.
- Lupiyoadi.(2006:5). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Mertayasa, I Gede Agus .(2012:2). *Food & Beverage Service Operational – Job Preparation*, Edisi Satu, Yogyakarta : Andi, 2012.
- Normann.(1991). *Service Management*. Chicester : Wiley & Son.
- Rambat, Lupiyoadi.(2006:5). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Jakarta : Salemba Empat, 2006.
- Ratih,Hurriyati.(2008:38). Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen, Bandung : Alfabeta.
- Rumekso.(2001:1). *Housekeeping Hotel*, Edisi 1 Yogyakarta : Andi 2001.
- Sekaran, Uma. (2011:33-35). *Research Methods for business*, Edisi I and 2. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2011:9). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.

Sugiyono.(2014:13). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.

Sulastiyono.(2011:5). Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Bandung : Alfabeta 2011.

Sugiyono. (2009:300). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta

Sulastiyono.(2011:63). Manajemen Penyelenggara Hotel, Bandung : Alfabeta 2011.

Stanton.(2001). Prinsip – Prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh, Jakarta : Erlangga, 2001.

Umar, Husein.(2003:76). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Yazid.(1999:16). Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi, Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII, 1999.

JOURNAL:

Armistead, C. (1990) *“Service operations strategy: framework for matching the service operations task and the service delivery system.” International Journal of Service Industry Management*, Vol. 1 No 2, pp. 6-16.

Christianingsih.(2007). Kajian Tentang Kesadaran Hukum Masyarakat (studi kasus dalam proses penyelesaian sertipikat ganda hak milik atas tanah adat dan tanah negara pada masyarakat Desa Penjalin Kidul Kecamatan Sumberjaya Kabupaten Universitas Majalengka).Bandung

Ellih, Malihah. (2013). Pengaruh *Service Delivery* Terhadap Kepuasan Wistawan dalam Menggunakan paket *Outbond* di Objek Wisata Linggarjati Indah

Kabupaten Kuningan. "Tourism and Hospitality Essentials Journal".Vol III
NO.2 Hal.577

Haynes, R. M., & DuVall, P. K. (1992) "Service quality management: a process-control approach." International Journal of Service Industry Management, Vol. 3 No. 1, pp. 14- 24.

Nguyen, Nha, Andre Leclerc, dan Gaston LeBlanc.(2002). "The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty". *Journal of Service Science and Managment*, 6: 96-109.

Octaviany, Vany. (2016) "PENGARUH KUALITAS PRODUK PARIWISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI BALE SENI BARLI-KOTA BARU PARAHYANGAN." *Tourism Scientific Journal*. Vol .1 No.2 Juni 2016.

Putra,Mirza . (2015). Sistem Penyampaian Jasa (*Service Delivery*) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan atau Organisasi. " Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi". Vol.IV No.1/Mei 2012.

Weitz, B. A., Sujan, H., & Sujan, M. (1986) "Knowledge, motivation, and adaptive behaviour: a framework for improving selling effectiveness." *Journal of Marketing*, Vol. 50 No. 4, pp. 174-191.

ARSIP:

World Tourism Organization (1999)

Undang-Undang Negara Republik Indonesia No.10 Tahun 2009

WEBSITE:

Hotel . (2017, Januari 18). Dipetik April, 2018, dari Mas In.com:

<http://www.pelajaran.co.id/2017/18/pengertian-hotel-menurut-ahli-karakteristik-dan-jenis-jenis-hotel.html>.

Tarmoezi. (2000). Dipetik April, 2018, dari Danny Bagus: Pengantar Perhotelan.
<http://jurnalsdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html?m=1,04/05/12>.

The Hospitality Service Delivery System. (2011). Dipetik Juli, 2018, dari Ebook :
[https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Hospitality/Managing%20Quality%20Service%20in%20Hospitality%20\(2011\)/16.%20Section%203%20Chapter%2010%20Planning%20the%20Service%20Delivery%20System.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Hospitality/Managing%20Quality%20Service%20in%20Hospitality%20(2011)/16.%20Section%203%20Chapter%2010%20Planning%20the%20Service%20Delivery%20System.pdf)

Razalli, Rizal.(2015,November6). Dipetik Juli, 2018, dari ResearchGate:
SERVICE DELIVERY SYSTEM PRACTICES IN MALAYSIA'S HOTEL OPERATIONS: AN EXPLORATORY STUDY.
https://www.researchgate.net/publication/266183485_SERVICE_DELIVERY_SYSTEM_PRACTICES_IN_MALAYSIA'S_HOTEL_OPERATIONS_AN_EXPLORATORY_STUDY

James A. Bardi, Ed.D., CHA. (2003). Dipetik April, 2018, dari TLFeBOOK:
<http://lib.dtc.ac.th/ebook/Hotel/Hotel-Front-Office-Management%203rd.pdf>