

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aaker, David A., *Managing Brand Equity: Capitalizing on The Value of a Brand Name.*, United States of America, The Free Press, 2006.
- [2] Agus Nawar A.md Par., *Operasional Tata Graha Hotel*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2000.
- [3] Agus, Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- [4] Bagyono, *Teori&Praktik Hotel Front Office*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- [5] Bagyono, Agus Sambodo, *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2006.
- [6] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga* Balai Pustaka, Jakarta, 2005.
- [7] Harrison, Shirley, *Marketers Guide To Public Relations*, New York: John. Willwy And Sons, Inc., 2005.
- [8] Indranata, Iskandar, *Pendekatan Kualitatif untuk Pengendalian Kualitas*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2008.
- [9] Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke Tigabelas*, Terjemahan Bob Sabran, MM., Jakarta: Erlangga, 2009.
- [10] Margono, Drs. S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- [11] Norman, Kandampully, J and D. Suhartanto, *Customer Loyalty in The Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image*, *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2000.
- [12] Sugiarto, Endar, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta: Gramedia, 2001.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2001.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.CV, 2013.

- [15] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [16] Sujarweni, V. Wiratna, Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- [17] Sulistiono, Budi, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Sronol Indah Semarang), Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- [18] Sulistiyono, Agus, Manajemen Penyelenggara Hotel, Cetakan ke 6, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2008.
- [19] Sutisna, Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001.
- [20] Wachidyah, W., Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel, Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya, 2017.