

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Cet. II. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Baetie, Destiana. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatra Utara*”. Pekanbaru : Program Studi Bisnis Perjalanan Wisata Universitas Negeri Riau
- Daft. Richard L. 2012, *Era Baru Manajemen*, Terjemahan Tita Maria Kanita, Edisi ke 9, Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Enis, Ben M. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Alih bahasa Buchari Alma. Bandung : Alfabeta.
- Harahap, Diana Sari. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan*”. Medan : Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Graha Nusantara P. Sidempuan.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pemasaran*. edisi 12. Jilid 1 & 2. Jakarta : PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen Pemasaran*. edisi Ketiga Belas. Jilid 2. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.

- Lovelock, Chistopher H. Dan Lauren K. Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa Agus Wisyantoro, Cetakan Kedua. Jakarta : PT. Inndeks.
- Lupiyoadd, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Philip Kotler dan Amstrong Gary. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Pusat Komunikasi Publik Kementerian Pariwisata. 2015. *Kunjungan Wisatawan Asing ke Indonesia Catat Rekor Tertinggi*. [www.cnnindonesia.com/Gaya-Hidup/20150403155216/03april2015](http://www.cnnindonesia.com/Gaya-Hidup/20150403155216/03april2015) Diakses pada tanggal 22 April 2020 pukul 20:18 WIB
- Sartika Moha, Sjendry Lindong. 2016. “*Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado*”. Manado : Program Studi Manajemen Ekonomi Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sucipto. 2011. *Studi Kelayakan Bisnis*. Malang : UIN Maliki Pres.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Terry, George R. dalam Afifudin. 2013. *Dasar – Dasar Manajemen*, (Terje: G.A. Ticoalu), Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*.

Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandi. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Undang – Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 Tentang Industri  
Pariwisata Bab 1 Pasal 1

Zethaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing : Integrating  
Customer Focus Across the Firm 6<sup>th</sup>ed*. Boston: Mc. Graw Hill.