

DAFTAR PUSTAKA

- Philip Kotler, *Managemen Pemasaran : Analilis, Perencanaan, Implementasi da control*, PT Prenhallindo, Jilid 1 dan 2, Jakarta 1997.
- Dr. Etta Mamang sangadji, M.Si. , Dr. Sopia, MM., M.Pd. Perilaku konsumen :
Kualitas Jasa dan Kualitas konsumen, Yogyakarta 2013.
- Tjiptono, fandi dan Chandra, Gregorius (2011), *Servis Quality & Satisfaction*.
Edisi ke 3, Yogyakarta 2013.
- Perry Roy Hilton and Charlotte Brownlow, *SPSS Explained, (East Sussex :*
Routledge, 2004) p.364.
- Rangkuti, Freddy (2011) . Riset pemasaran. Cetakan ke empat, Jakarta. Penerbit
PT Gramedia Pustaka Utama.
- Faisal Rachmad Zhulfikar (2016), Analisa kepuasan tamu terhadap kualitas
pelayanan hotel 88 Embong Kenongo Surabaya.