

DAFTAR PUSTAKA

Biro Pusat Statistik. 1987.

Boyd ell, al. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa. Jilid 1. Penerbit Gramedia Utama.
Jakarta.

Dimiati. 1997. Hotel Front Office. Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
Jakarta.

Dirjen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. 1989.

Dwi, Indri. 2002. Pelaksanaan Bauran Promosi Guna Meningkatkan Volume Penjualan Pada PT.Karya Makmur Malang.

Kotler, philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Edisi BAHASA INDONESIA Jilid II.
PT.Prenhallindo. Jakarta.

_____. 2000. Manajemen Pemasaran. Perpektif Asia, Buku3. Penerbit Andi.
Yogyakarta

_____. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium.
PT.Prenhallindo. Jakarta.

Kotler dan Armstrong. 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid II, Edisi Kedelapan.
Erlangga. Jakarta

Kotler dan Susanto A.B. 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Penerbit Salemba
Empat. Jakarta

Lamb, Hair dan Daniel, M.C. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama.
Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat.
Jakarta.

Nirwana. 2004. Prinsip-prinsip Manajemen Jasa. Penerbit Dioma. Malang.

Saladin. 1995. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Saldy. 2005. Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Hotel

Pada Hotel Pelangi Malang.

Sihite, Richard. 2000. House Keeping (Tata Graha). Penerbit SIC. Jakarta.

Sihite, Richard. 2000. Front Office (Kantor Depan). Penerbit SIC. Jakarta.

Sugiarto, Endar. 2002. Hotel Front Office Administration. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Suprato, J. 1997. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Stanton, J. 1987. Manajemen Hotel Front Office (Kantor Depan). Penerbit SIC. Jakarta

Swasta, Basu, DH_. 1993. Manajemen Penjualan. Edisi Ketiga. Penerbit BPFE Yogyakarta.

_____. 1996. Azas-azas Marketing. Edisi Ketiga. Penerbit Liberty. Yogyakarta.

Swasta, Basu, DH dan Irawan. 1997. Manajemen Pemasaran Modern. Penerbit Liberty. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. Penerbit Andi. Yogyakarta.