

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarsari, Retno Arum., 2005, “Pengaruh Hotel *Image* dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty*.” *Tesis*. Magister Manajemen, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Anonim., 2014. Grand Inna Malioboro, Dari <http://www.grandinnamalioboro.com/>, diakses tanggal 21Maret 2017.
- Handaru, Betty., 2015, “*The Job Descriptions of Front Desk and Guest Relation Officer at Inna Garuda Hotel.*” *Tugas Akhir*. D3 Bahasa Inggris, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Hasan, Ali., 2008, *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama,
- Hidayati, Dwi., 2014, “Kualitas Pelayanan Jasa di Hotel Surya Yudha Banjarnegara.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Kuntjojo., 2009. *Metodologi Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Love, Chirstoper dan Jochen Wirtz., 2011, *Service Marketing*, New Jersey USA: Pearson
- Lukman, Sampara., 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta: STIA LAN Press.
- M. Nazir., 2003, *Metode Penelitian*. Cetakan kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir., 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

O'Neill, John W and Mattila, Anna S., "Hotel Branding Strategy: It's Relationship to Guest Satisfaction and Room Revenue." *Journal of hospitality & tourism research*. May 2004. Vol. 28, No. 2

Sihite, Richard., 2000, *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*, Surabaya: SIC

Sri Perwani, Yayuk., 1992. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sulastiyono, Agus., 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.

Suryana, 2010. *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: UPI.

Utami, Fardila Johari., 2015, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta." *Tugas Akhir*. D3 Manajemen, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Wijaya, Tony., 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan pertama. Jakarta Barat: PT Indeks.