

DAFTAR PUSTAKA

Artikel, Buku, dan Laporan Penelitian

Afryandari, Gadis., 2015. “Analisis Peran Wisata Konvensi (*MICE*) terhadap Peningkatan Rata-Rata Lama Tinggal Tamu (Studi Kasus Hotel Inna Garuda Yogyakarta)”. *Tugas Akhir*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Anderson, Eugene W., Claes Fornell, dan Donald R. Lehmann (1994). *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability : Finding from Sweden*. Journal of Marketing, Vol. 58, p.53-66.

Nurrahmawati, Diyah., 2015. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Fantasi Erestama Cemerlang (Amazon) Cabang Jogja City Mall Yogyakarta”. *Tugas Akhir*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Dixon, Crane (1991). *Office Space*. New York: Van Nostrand Reinhold.

Utami, Fardila Johari., 2015. “Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta”. *Tugas Akhir*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Freeman, K.D. and Dart, J. (1993). *Measuring The Perceived Quality of Professional Business Service*. Journal of Professional Service Marketing, Vol.9 (1), 27-41.

Husain, Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta. Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management Analysis, Planing, Implementation and Control*. Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc. New Jersey.

Pratiwi, Latifa Dwi., 2015. “Analisis Kegiatan *MICE* oleh CV. Platinum Multi Kreasi Sebagai Perusahaan Jasa Event Organizer”. *Tugas Akhir*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. 2000. Total Quality Management. Andy Yogyakarta.

Internet:

Kumpulan pengertian *MICE*, <http://indonesiasekarang.com/definisi-mice-meeting-incentive-conference-exhibition/> diakses pada 11 Mei 2016 pukul 11:34 WIB

Pengertian *event*, <https://niputusriwahyuni56.wordpress.com/event/> diakses pada 27 Juni 2016 pukul 10.18 WIB

Pengertian *workshop*, <http://pengertiandefinisi.com/definisi-dan-pengertian-workshop/> diakses pada 27 juni 2016 pukul 10:05 WIB