

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-13. Bandung: Alfabeta, cv.
- A. Shimp, Terence. 2014. *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan Promosi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja. Teori dan Aplikasinya*. Alfabeta Bandung.
- Galavan, R. (2014). *Doing Business Strategy.Ireland: NuBooks*.
- Gede Mahendra, Komang. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griya Sunset Kuta. *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Hasan, A. 2013. *Marketing*.Cetakan Pertama. Media Pressdindo Yogyakarta.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2014). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. edisi 3. Salemba Empat: Jakarta.
- Nadia, Ambaranie Kemala Movanita. 2018. Pendiri Sofyan Hotel Raih penghargaan Satya Lencana dari Presiden. Kompas. 19 Agustus.
- Rangkuti, F. *Analisis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2013. Hal. 19
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS
- Sutomo, Maskuri. 2012. *Kepuasan Pelanggan Menginap di Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 6(1): hal :79-93.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Quality and Satisfaction Edisi kedua*. Yogyakarta: PenerbitAndi.

Tjipton, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Wibowo dan Priansa. 2017. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Cetakan ke- 1. Bandung: Alfabeta, cv.

Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2013. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

