

## Bibliography

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- <http://www.hotelcaliforniabandung.com/download/march> 15, 08.00 PM.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Bandung/download/march](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandung/download/march) 15, 09.30 PM
- <https://tourismeconomic.wordpress.com/download/march> 15, 09.07 PM.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2008. *Prinsi-Prinsip Pemasaran (edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, E. et al. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Pitana, I Gede and Diarta, Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Satori, Djam'an and Komaria, Aan. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwendra, I Wayan. 2014. *Manajemen Kualitas Total*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwithi, Ni wayan. 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta.
- Sambodo, Agus and Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy and Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.