

DAFTAR PUSTAKA

- Agus S, Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi Alfabeta Bandung, 2000
- Alma, Buchary. 1992. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta
- Badudu, Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Berry, Leonard, and Parasuraman. 1991. *Marketing Service Competing Through Quality* New York: The Free Press
- Chip R. Bell dan Bilijack R. Bell . Magnetic Service 7 Rahasia menciptakan Pelanggan setia: penerbit Kaifa PT. Mizan Pustaka 2003
- Diktat Akpar Medan Operasional Kantor Depan 2001*
- Effendy Onong Uchjana, Teori dan Filsafat Komunikasi , PT. Citra Aditya Bakti Bandung 2003
- Effendy Onong Uchjana, Ilmu komuniaksi Teori danPraktek, CV RosdaKarya , Bandung 2004
- Fisher A, penyunting Jalaluddin Rakhmat , Teori Komunikasi , CV RosmadaKarya , Bandung 1990
- Handi Irawan, D. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elok Media Kaputindo
- Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi, Remaja CV Karya , Bandung 1990*
- Jujun Surya Sumantri, Filsafat Ilmu , Sinar Harapan 2002
- Kottler, Philips. 1997. Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control & Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc
- Kottler, Philips. 2000. *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Lubis Suwandi, Metode Penelitian Sosial , Penerbit USU , 1997

- Mardalis, Metode Penelitian , Bumi Aksara 2004
- Moh. Nazir, Metode Penelitian , Ghalia Indonesia , Jakarta 1988
- Oteng Sutisna, Administrasi Pendidikan , Dasar Teoritis untuk praktek Profesional
Angkasa Bandung 2000
- Ruslan Rousdy, Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi , PT Raja Grafindo
Persada, Jakarta 1997
- Richard Sihite Istilah – Istilah Perhotelan , SIC 2000
- Stanton, William J. 1981. Fundamentals of Marketing. Mc. Graw Hill International
Zeithmal, Valari, A. Parasuraman A. and Berry, Leonard. 1990. Delivering
Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation. New York:
The Free Press
- Sutrisno Hadi, Metodologi Research , Yayasan Fak Psikologi UGM , Yogyakarta
1997
- Sugiyono Prof Dr, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D , CV Alfabeta
Bandung 2006
- Sunarjo, Djoeningsih S , Opini Publik , Liberty Yogyakarta 1984
- Internet (Wikipedi In'onesia, Google dan (Wikipedi Indonesia, Google dan Yahoo)