

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro, Soemirat Soleh. 2008. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Barata A.A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- DR. Ratih Hurriyati, M.Si, 2008. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta
- F. Rachmadi. 1994. *Public Relation dalam teori dan praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Haywood, Roger. 1987. *All About PR*. London: McGraw Hill
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public relation: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Kriyantono, Rahmat. 2008. *Teknik Praktisi Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Moloeng, Ixey J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nasution, Prof. Dr. S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung :
Tarsito.

Oemi, Abdurrahman. 2001. *Dasar-Dasar Public Relation*: Bandung; PT. Citra
Aditya Bakti

Oka, Yoeti, MBA. 1999. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia
Pustaka

Richard, Sinta. 1999. *Hotel manajemen*. Jakarta: PPLK Uno School

Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta:
Raja Grafindo Persada

Ruslan, Rosady.2006. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*.
Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Sahid. 1997. *Dasar-Dasar Perhotelan Pedoman Pendidikan Kepemimpinan*.
Jakarta: APP Ssahid Jaya Hotel

Sutisna, SE.ME. 2001. *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*.
Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
Offset