

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Andi. Yogyakarta
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi keempat. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asmai Ishak dan Zhafitri Luthfi. 2011. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Media Switching Cost*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.
- Azwar, S. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (Terjemahan Andreas Winardi). Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2001). *Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here*. Journal of Marketing.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Creswell, John W. (2007). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, California. SAGE Publications.
- Gatot Yulianto, Purwanto Waluyo, 2004, *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*. Telaah Manajemen. Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang.

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach*. The Journal of Services Marketing
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Pendekatan Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lita Prima, Ratni (2009). *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Loyalitas Pelanggan*. Trikonomika.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mackenzie, Murray, Benny Chan, Tony Tse. 2009. *Tourism and Hospitality Industry: Introduction to Hospitality*. Hong Kong: Government of the Hong Kong Special Administrative Region.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi. 2007. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas nasabah* (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal), Jurnal Bisnis dan Ekonomi. ISSN: 1412- 3126.
- Murti Sumami dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Philip Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran..* Jilid I dan II. PT. Indeks. Jakarta.

- Rangkuti, Freddy. ((2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunarto, 2004. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Edisi kedua. Penerbit Amus. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. PT. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke tiga. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. PT. Bayumedia. Malang.
- Web: *gambaran umum Hotel Ijen View Bondowoso*
http://www.indoplaces.com/mod.php?mod=indonesia&op=view_hotel&ho tid=294