

Daftar Pustaka

- Assauri 1999: 149, *Definisi Kepuasan Konsumen*, Jakarta : Prehalindo.
- Buchori Alma ,2002 : 204, *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jakarta : Prehalindo.
- Gary Armstrong, Kotler, Philip, 2004, *Analisa Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Prehalindo.
- Tata Sudarta ,2004,p97 , *Definisi Tiketing dan Staf Tiketing*, Jakarta : Prehalindo.
- Tjiptono, 2007, *Definisi Kualitas Layanan*, Yogyakarta : Andi.
- Widoyono, 2006, *Managemen Kepariwisataaan*, Jakarta: PT Pradya Paramita.
- Yoeti, Oka A.,2002, *Tour and Travel Management*, Jakarta : PT Pradya Paramita.