**DAFTAR PUSTAKA**

Anonim. 2011. *Profil Hotel Siwedari Yogyakarta*. Bagian Informasi dan Humas Hotel Sriwedari Yogyakarta. Yogyakarta.

Azwar, S. 2007. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Dwimahendra. 2004. *Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan pada Bank BRI Cabang Ponorogo*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Yogyakarta.

Hastomo. 2003*. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan Kartu Telepon Seluler IM-3 Wilayah Yogyakarta*. Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.

Irawan, H. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Alih bahasa Hendra Teguh. Prenhallindo. Jakarta.

Munawaroh. 2002. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.

Nasution, M. N. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Parasuraman, A., Zeithmal, A., dan Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality*. *Journal of Retailing* Vol. 267 : 420 – 450.

Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Santoso, Sugeng. 2011. *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bintang Tiga*. STIE SBI Yogyakarta.

Sugiyono. 2010*. Statistika untuk Penelitian*. Alfa Beta. Bandung.

Suhartanto. 2001. *Kepuasan Konsumen Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan Berbintang Bandung*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Swastha, Basu, dan Hani Handoko. 1999. *Asas-asas Marketing*. Edisi Ketiga. Liberty. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.