

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-buku

Aptari, Mayang. 2009. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Dengan Kepuasan Tamu. Bandung : UNPAD.

Ardianto, M. Si., Drs. Elvinaro, dkk, Komunikasi Massa Suatu Pengantar, 2007, Simbiosis Rekatama Media, Bandung.

Effendy, Onong. 2002. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Effendy, Uchjana. 1984, Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek, Bandung: Remaja Rosda Karya.

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty; Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

b. Sumber Lain :

Agenda Penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, Juli – Agustus 2012

Dokumentasi Hotel *The Jayakarta Bandung Boutiq Suite Hotel & Spa*, 2012