DAFTAR PUSTAKA

Diputra**.**Yudha Bagja, **(**2007)**.** *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana Di Jakarta*. Manajemen.Universitas Negeri Semarang.

Haidur, harun. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi.* Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Semarang : Universitas Diponogoro.

Hamid, Noor R.Ab, (2008), *"Customer's behaviour towards internet technology and internet marketing tools".*

Japarianto, Edwin. *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variable intervening*. Surabaya: Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Patra.

Jogiyanto HM. (2001)..*Analisis dan Disain Sistem Informasi : pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis*. Yogyakarta.:Andi Yogyakarta.

Kaynama Shohreh A.et al, *The Journal Of Applied Research " Impact Of The Internet On Internal Service Quality Factors : The Travel Industry Case"* Vol.19

Lo Liang Kheng et al, November (2010). " *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia" International Journal of Marketing Studies* Vol. 2, No. 2.

Lupiyoadi Rambat, (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Teori & Praktek*. Salemba Empat :Jakarta

Lutvy Indaka harahap, (2007). *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Santika Bandung*, Bandung: Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia.

Narimawati, Umi. (2011). *Penulisan Karya Ilmiah : Panduan Awal Menyusun Skripsi Dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Jakarta : Penerbit Ganesis

Noviani Sari. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hypermarket Giant Mega Bekasi*. Ekonomi. Universitas Gunadarma.

Nuraedi, Rudi Susilana & Ihat Hatimah. (2006) . *Penelitian Pendidikan*. Bandung.

Rousan,Al- et al, (2010), *"Customer Loyalty and the impacts of service quality : the case of five stars hotel in jordan" Jurnal Human and social sciences.*

Serenko. Alexander et al, (2009), *"The impact Of Expectatiom Disconfirmation On Customer Loyality And Recommendation Behaviour : Investigating Online Travel And Tourism Services " Journal Of Information Technology Management* ISSN#1042-1319

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. CV.Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2009) . *Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif Dan R&D*. alfa beta.

Sulastiyono,Agus. (2001). *Manajemen Penyelenggara Hotel*, C.V.Alfabeta,Bandung.

Sumber : *http//regional.bps.go.id/~jakarta* diakses pada tanggal 5 April, 2011

Syafiq Ali.Haryono. *"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy dengan metode Structural Equation Modelling".*

Tjiptono, Fandy. (2000). *manajemen jasa* .(2nd ed). Andi offset: Yogyakarta.

Tjiptono ,Fandy & Anastasia Diana, (2001). *Total Quality Management* , Edisi Revisi, Andi Yogyakarta.

Wahyuningsih, Bellania. (2009) . *Pengaruh Sistem Penggajian Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan SDM di PT.POS.INDONESIA (Persero) Bandung*. Bandung : Universitas Komputer Indonesia.

Wahyuningsih,Sari. (2010). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Reservasi Online Berbasis Web Pada Hotel Rumah Palagan Yogyakarta,* Jurusan Sistem Informasi, Amikom: Yogyakarta.

Van riel Allard C.R. et al, (2004)*."Online Travel Service Quality Toward Delighted And Loyal", Total Quality Management*. Vol 15. No.4, 475-493.