

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (8<sup>th</sup> Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan* (2<sup>nd</sup> Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. (2009). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (3<sup>rd</sup> Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (3<sup>rd</sup> Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing* (2<sup>nd</sup> Ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kartajaya, Hermawan. (2009). *Service Operation* (4<sup>th</sup> Ed.). Jakarta: Esensi (Erlangga Grup).
- Kotler, Philip. (1989). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian* (5<sup>th</sup> Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran* (11<sup>th</sup> Ed.). Jakarta: Indeks.
- Kusmayadi. (2004). *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2<sup>nd</sup> Ed.). Jakarta: Indeks.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Perilaku Konsumen* (4<sup>th</sup> Ed.). Bandung: Rafika Utama.
- Marknesis, Tim. (2009). *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Negi, Jagmohan. (2002). *Marketing and Sales Strategies for Hotels and Travel Trade*. New Delhi: S. Chand.
- Saladin, Djaslim. (2006). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian* (4<sup>th</sup> Ed.). Bandung: Linda Karya.

Santoso, Singgih. (2006). *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI: Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sarwono, Jonathan. (2010). *Pintar Menulis Karangan Ilmiah: Kunci Sukses dalam Menulis Ilmiah*. Yogyakarta: Andi.

Siswanto. (2006). *Pengantar Manajemen* (2<sup>nd</sup> Ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

Soeharto, Bohar. (1993). *Petunjuk Praktis Mengenai: Pengertian, Fungsi, Format, Bimbingan dan Cara Penulisan Karya Ilmiah (Makalah, Skripsi, Thesis) Ilmu Sosial* (2<sup>nd</sup> Ed.). Bandung: Tarsito.

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (3<sup>rd</sup> Ed.). Jakarta: Rineka Cipta.

Swastha, Basu., & Sukotjo, I. (1993). *Pengantar Bisnis Modern* (3<sup>rd</sup> Ed.). Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)* (5<sup>th</sup> Ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction* (2<sup>nd</sup> Ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

## **Jurnal**

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal Marketing*, 49, 41-50.

Wibowo, L. A. (2006). Experiential Marketing Pengaruhnya Terhadap Branded Customer Experience dan Loyalitas Pelanggan Restoran dan Café serta Dampaknya pada Citra Bandung Sebagai Destinasi Pariwisata Indonesia. *Jurnal Strategik Program Pendidikan Manajemen Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia*, 1-18.