

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Surharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bukart, Arthur. J dan S. Medlik (1974). *Tourism: Past, Present and Future*. London: William Heineman Profesional Publishing Ltd.
- Bovy, Manuel Boud and Fred Lawson. (1977). *Tourism and Recreation Developmen*. Boston: CBI Publishing Company.
- Bovy, Manuel Boud and Fred Lawson. (1998). *Tourism and Recreation: Hand book of Planning and Design*. Oxford : Architectural Press.
- Diana, Susi. (2011). *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Di Nongsa Point Marina & Resort*. Bandung: Management Resort & Leisure UPI.
- Gee, Chuck. Y. (1985). *Resort Development and Management*. USA, Michigan: The Educational Intitute.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 6. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Hainim, BEM. (2002). *Diktat Analis Objek dan Daya Tarik Wisata*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

- Handi, Irwan. (2006). *10 Psinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Inskeep, Edward. (1991). *Tourism Planning*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2002). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kontur, Ronny. (2003). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran, alih bahasa benyamin molan*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lancaster, Roger. A. (1983). *Recreation, Park and Open Space Standards and Guidelines*. University of Minnesota: National Recreation & Park Association.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek) Edisi ke-3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mill, Robert Christie. (1990). *Tourism: The International Buisines*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2012). *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT Refika Aditama.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

- Muljadi, A.J. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Oka, A. Yoeti. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Oka, A. Yoeti. (2002). *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Pitana, I. Gede dan Gayatri, Putu. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: C.V Andi Offset (Penerbit Andi).
- Putri, Septi Diana. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Emte Highland Resort Ciwidey Kabupaten Bandung*. Bandung: Management Resort & Leisure UPI.
- Ratminto & Winarsih, Atik. Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Winarsih, Atik. Septi. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ross, Gleen. F. (1998). *The Psychology of Touris, Psikologi Pariwisata/Gleen Ross; pengantar, Toeti Heraty Noerhadi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sangribuan, Masri. Dan Effendi, Sofian. (1995). *Metode Penelitian Survai/editor*. Jakarta: lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota IKAPI.
- Swasta, Basu. (1999). *Azaz-Azaz Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, Chandra Gregorius dan Adriana, Dadi. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 10 Tentang Kepariwisata.
- Yamit, Zulian. (2001). *Management Kualitas, Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Sumber melalui Internet :

- Fitzsimmons, James. A & Mona. J. Fitzsimmons. (2006). *Service Management: Operations, Strategy, and Information*. [Online]. Tersedia: <http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/karakteristik-pelayanan.html> [7 Oktober 2013]

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management, 11 Edition*. [Online]. Tersedia: <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-costumer.html> [10 November 2013]
- Menteri Kebudayaan dan Pariwisata. (2007). *Kriteria dan Penetapan Destinasi Wisata*. [Online]. Tersedia: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001855/185505ind.pdf> [10 Oktober 2013]
- Munir, A.A.S. (1991). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. [Online]. Tersedia: [www.zoeldhan-infomanajemen.com/2012/07/pengertian-pelayanan.html#sthash.9cDf7NkC.dpuf](http://www.zoeldhan-infomanajemen.com/2012/07/pengertian-pelayanan.html#sthash.9cDf7NkC.dpuf) [10 Oktober 2013]

Sumber melalui web dapat diunduh di :

<http://7summitstravel.com/?p=223>

<http://cikolejayagiri-resort.blogspot.com/>

<http://www.artikata.com/arti-327022-fasilitas.html>

<http://suaradesabali.blogspot.com/2012/07/pengertian-dan-definisi-wisata.html>

<http://www.kumpulanistilah.com/2012/08/pengertian-alam.html>

<http://www.artikata.com/arti-349090-sarana.html>

<http://www.imagebali.net/detail-artikel/11-Perkembangan-Konsep-Vernakular-dalam-Mendesain-Resort.php>

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

<http://mutiarakatacinta.blogspot.com/2013/03/kepuasan-wisatawan.html>

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/karakteristik-pelayanan.html>

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>

<http://aak-hamza.blogspot.com/2011/06/uji-asumsi-klasik.html>

Citra Dwi kania Febriany, 2014

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)