

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry, L.L., Zeithaml, V. A. Dan Parasuraman, A. (1985). *Quality Counts in Servicess Too*. *Bisnis Horizon*, Vol 28 No.3, pp. 44-52
- Budi, Agung, Permana. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Turtorial Nurani Sejahtera.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. (1996). *Pengntar Industri Akomodasi dan Rsetoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gonzalez, Ma Elisa Alen and Brea, Jose Antonio Fraiz (2008). *An investigation of the Relationship, Among Service Quality, Costumer Satisfaction and Behaviour Intentions in Spanish Health Spas*, hlm .15.
- Griffin, Jill. (2002). *Costumer Loyalty How To Earn it, How to keep it, Lexington Books*. Singapore.
- Hendra Istianto, Jhon. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto Palembang*. Jurnal Skripsi Pada STIE Musi Palembang: Tidak Diterbitkan.
- Kardagintara, Suseno.(2010). *Modul Kuliah Rekasaya Menu*. MIKA UPI: Tidak Diterbitkan.
- Karlina, Rini. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Suis Butcher Café Bandung Utara*: Jurnal Skripsi Pada Universitas Kristen Petra Bandung Utara: Tidak Diterbitkan.
- Kotler, Philip. (1996).*Marketing Manajement : An. Asia Perspective*. Singapore : Prentice Hall.
- _____, (1997). *Konsep Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- _____, (2000). *Manajemen Pemasaran*. Prentice Hall Indonesia.
- _____, (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- _____, (2005). *Manajemen Pemasaran*Jilid I, Edisi Indonesia, Edisi Milenium, Edisi kesepuluh, Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- _____, (2006). *Marketing Segmentation of Management*. New Jersey:Prentice Hall.
- _____,-(2009). *Manajemen Pemasaran*.Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip; Sindoro, Alexander; Armstrong, Gary. (2004).*Principles of Markting*. New Jersey, Edisi kesembilan, Jakarta : Penerbit PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2008).*Marketing management edisi ke: 13*, New jersey : Prentice Hall.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana

Ananda Putri Utami, 2015

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Layout Ciater Spa Resort. [online].

Diakses dari : <http://bumitour.com201102ciater-spa-resort-html> [Maret 2014]

Lovelock, C. Wright, L. (2005). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia

M.N Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta.

Nasehudin, Toto Syatori & Gozali, Nanang. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Saladin, Djaslim. (2003). *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*. Bandung: C V. Mandar Maju.

SE, Bartono PH (2005). *Analisis Food Product studi food cost dan pedoman training*. Yogyakarta : Andi.

Sulastiyono, Agus. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.

Suwantoro, Gamal. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Indonesia.

Setiawan, Supriadi. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press

Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Manajemen Jasa. 2nd Edition*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

_____, (2005). *Brand Management & Strategik*. Yogyakarta : Andi.

_____, (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

_____, (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

Undang-undang RI No. 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

WA, Marsum. (2005). *Restoran dan segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

West, Wood & Harger. (1965). *Food service in Intuitions*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

West B.B, Wood L, Harger VP. 2006. *Food Service in Intuitions*. New York : John Willey and Sons, Inc.

Yoeti, Oka A. (1996). *Pemasaran Pariwisata Terpadu*. Bandung : Angkasa.

_____, (1990). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.

_____, (1991). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.

Zeithaml, Valerie A, Bitner Mary Jo, Gramler Dwaine D. (2013). *Service Marketing “ Integrating Customer Focus Across The Firm ”*. International Edition. Mc Graw Hil.