

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdurachman, A. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aeker, David A. (2008). *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari Suatu Merek. Cetakan Ketiga*. Jakarta: Mitra Utama.
- Bartono. (2005). *Analisis Food Product Studi Food Cost dan Pedoman Training*. Yogyakarta: Andi.
- Buchari, A. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Christy M.K. Cheung Dimplev R. Thadani (2012) *The Effectiveness of Electronic Word of Mouth*.
- Fandy, T. (2008). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, T dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* edisi 3. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, S. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Gurajati, D.N. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika. Terjemahan Mangunsong R.C. buku2. Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Harun, Al Rasyid. (1994). *Dasar-dasar Statistika Terapan, Program Pascasarjana, Unpad*. Bandung.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husain, U. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management. Eleventh Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Anisa Nursalamah, 2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
CAFÉ NGOPI DOELOE TEUKU UMAR KOTA BANDUNG**

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

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., Wirtz, J and Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia)*. Jakarta: Erlangga.
- Marsum, WA. (2007) *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Moch, Ali. (1985). *Penelitian pendidikan prosedur dan strategi*. Bandung: Angkasa.
- Moh. Nazir. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nina, Syam W. (2010). *Komunikasi Pariwisata di Indonesia* . Bandung: Cendekia Grafika.
- Ratnasari, T. Ririn. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riduwan Engkos Achmad Kuncoro. (2013). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ujang, S.(2014), *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Vanessa, G. (2007). *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung: PT Alfabeta.
- Oka A Yoeti. (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, cetakan kedua*. PT. Pradnya Paramita.
- Zimmerer. W. Thomas, Scarborough M. Norman. (2005). *Essentials of Entrepreneurship and Small Bussiness management*. New Jersey: Perason Education. Inc, Upper saddle River.

### **Skripsi, Tesis, Disertasi:**

- Donny Yana. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada PT. Masterwood Indonesia*. Tesis. Universitas Esa Unggul.
- I Wayan Sudastra. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Speedy Telkom di Kabupaten Tabanan Bali)*. Tesis. Universitas Udayana.
- Ilham Fajri. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Pada di Kota Bandung*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nugroho. (2009). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Café Teko*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ridwan Setiyadi. (2009). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bober Café Bandung*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.

### **Sumber Undang-Undang:**

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

### **Website:**

- Antaraneews.com. (2015). *Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Capai 8,46 Persen* [Online], Tersedia: <https://www.antaraneews.com/berita/514355/pertumbuhan-industri-makanan-minuman-capai-846-persen>. Diakses 30 Agustus 2015.
- Forsquare. (2015). *Ngopi Doeloe. Warung Kopi, Kafe, dan Restoran* [Online], Tersedia: <https://id.forsquare.com/v/ngopi-doeloe/4b8f405df964a520424f33e3.html>. Diakses 11 Oktober 2015.
- Kemenpar. (2012). *Kementrian Pariwisata* [Online], Tersedia: <http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=110&id=2854.html>. Diakses 23 Juli 2015.

Anisa Nursalamah, 2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ NGOPI DOELOE TEUKU UMAR KOTA BANDUNG**

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

- Ngopidoeloe. (2014). Ngopi Doeloe [Online], Tersedia: <https://www.ngopidoeloe.com/tentang-kami/>. Diakses 11 Oktober 2015.
- Tripadvisor. (2015). Ngopi Doeloe [Online], Tersedia: [https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant\\_Review-g297704-d7042162-Reviews-Ngopi\\_Doeloe-Bandung\\_West\\_Java\\_Java.html](https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g297704-d7042162-Reviews-Ngopi_Doeloe-Bandung_West_Java_Java.html). Diakses 11 Oktober 2015.
- Wibowo, L. Adi. (2008). *Usaha Jasa Pariwisata*. [Online] tersedia: [file.upi.edu/...WISATA/.../Usaha\\_Jasa\\_Pariwisata@Lili\\_Adi\\_Wibowo.pdf](file.upi.edu/...WISATA/.../Usaha_Jasa_Pariwisata@Lili_Adi_Wibowo.pdf). Diakses 23 April 2011.