

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Sambas. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Griffin, Jill. (1995). *Customer Loyalty: How to Earn How to Keep It*. New York USA: Lexington Books 1230 Avenue of America.
- Kotler, Phillip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Lovelock, Cristopher. (1996). *Service Marketing*. 2<sup>nd</sup> Edition. A Simon and Schuster Co. Upper Saddle River. Prentice Hall: New Jersey.
- Malo, Manasse, Dan Kawan-kawan, (2000), *Metode Penelitian Sosial*, Modul 1-9 Universitas Terbuka, Jakarta.
- Pendit, Nyoman S. (2003). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Pitana, I. Gede dan Gayatri, Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sastrayuda, Gumelar. (2006). *Jurnal Manajemen Resor & Leisure Volume 2*. Bandung, Universitas Pendidikan Indonesia
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1999). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

**Nina Kurniawati, 2013**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Jerejak Rainforest Resort And Spa Penang Malaysia

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

Tjiptono, F & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi

Tohardi, Ahmad. (2008). *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Mandar Maju. Bandung

Undang-undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Umar, Husein. (2002). *Strategic Management in Action*. PT SUN. Jakarta. 2005.

Umar, Husein. (2004). *Mnajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta.

Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas, Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yoeti, A. Oka. (2008). *Ekonomi Pariwisata*. Jakarta: Kompas.

[www.bantenprov.go.id](http://www.bantenprov.go.id)

**Nina Kurniawati, 2013**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Jerejak Rainforest Resort And Spa Penang Malaysia

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