

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, H. (1994). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjajaran.
- Arikunto, S. (1993). *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- _____ (1995). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____ (1998). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- _____ (2000). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kasim, F. (2010). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Perilaku Purna Pembelian Jasa di BPW Kota Bandung. Dalam *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 7, (2), 575-604.
- Kesrul. M. (2004). *Meeting, Incentive Trip, Conference, Exhibition*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. (Alih bahasa Benjamin Molan). Jilid 1. Jakarta: PT. INDEKS. (Buku asli diterbitkan tahun 2003).
- Kotler, P., Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmayadi. (2004). *Metodologi Penelitian Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.

- Lovelock dan Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manuputty, E.L. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Pasca Menginap Pada Hotel Kedaton Bandung*. Skripsi Sarjana pada Manajemen UNIKOM Bandung: tidak diterbitkan.
- Mashuri. (2008). *Penelitian Verifikatif*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyana, R. (2005). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Putra, D.H. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pulau Umang Resort & Spa*. Skripsi Sarjana pada MRL UPI Bandung: tidak diterbitkan.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, Y. (1998). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: SIC.
- Saladin, D. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sandra, Y. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen Pasca Pembelian pada PT. Pacific Telematika Indonesia*. Skripsi Sarjana pada Manajemen UNIKOM Bandung: tidak diterbitkan.
- Sudjana, N. (1996). *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Novia Tresna Dewi, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU PURNA PEMBELIAN PRODUK MEETING PACKAGE DI

CIATER SPA RESORT KABUPATEN SUBANG

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

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Surakhmad, W. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Graha Indonesia.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

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

Tjiptono, F. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.

Umar, H. (2002). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Indonesia: Ghalia.

Umar, H. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

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

Wardiyanta. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Yulian, E. (2004). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen Pasca Pembelian Pada Jasa Paket Perorangan Di Priority & Cargo Package (Pcp) Bandung*. Skripsi Sarjana pada Manajemen UNIKOM Bandung: tidak diterbitkan.

Zeithaml, V.A., Parasuraman and L.L. Berry. (1990). *Delivering customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

Sumber dari Internet

Alfatah, A. (2013). *Uji Asumsi Klasik Menggunakan SPSS*. [Online]. Tersedia: <http://aries-djm.blogspot.com/2013/05/uji-asumsi-klasik-menggunakan-spss.html>. [8 Juli 2013]

- Duwi. (2011). *Analisis Regresi Linier Sederhana*. [Online]. Tersedia: <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-sederhana.html>. [10 Juli 2013]
- Hidayat, A. (2012). *Membuat R Tabel dalam Excel*. [Online]. Tersedia: <http://statistikian.blogspot.com/2012/08/membuat-r-tabel-dalam-excel.html#.Uclta9io0xo>. [8 Juli 2013]
- Hidayat, A. (2012). *Regresi Linier Sederhana dengan SPSS*. [Online]. Tersedia: <http://statistikian.blogspot.com/2012/08/regresi-linear-sederhana-dengan-spss.html> [8 Juli 2013]
- Yuriyuda. (2010). *MSI (Method of Successive Interval), Langkah Manual & Software*. [Online]. Tersedia: <http://carabineri.wordpress.com/2010/04/30/msi-method-of-successive-interval-langkah-manual-software/> [9 Juli 2013]
- Helmi, S. (2008). *Kualitas Pelayanan*. [Online]. Tersedia: <http://shelmi.wordpress.com/2008/12/04/kualitas-pelayanan/> [30 Juli 2013]