

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Muhidin, & Somantri. 2011. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : Prehallindo dan Pearson Education Asia Ptc. Ltd.
- Kumar, Ranjit, 1999. *Research Methodology, A Step-by-Step for Beginners*. New Delhi : Sage Publications.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistik, edisi ke 6*. Bandung : Tarsit
- Yoeti, Oka. 1999. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Zeithaml & Binner. 2009. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm Fifth Edition*. New York : McGraw-Hill.
- Markovic, Raspor, & Šegarić. 2010. *Does Restaurant Performance Meet Customers' Expectations? An Assessment of Restaurant Service Quality Using A Modified Dineserv Approach*. *Tourism and Hospitality Management*, Vol. 16, No. 2, pp. 181-195.
- Patrício, Leal, & Pereira. 2006. *Applicability Of SERVQUAL in Restaurants: An Exploratory Study in A Portuguese Resort*. *Monte de Caparica : Enterprise and Work Innovation Studies*, No. 2.
- Stevens, Knutson, & Patton. 1995. *DINESERV : A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants*. *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol. 36, No. 2, pp. 56
- Mohsin, McIntosh, & Cave. (2005). Expectations of the service experience offered by restaurants and cafes in Hamilton. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 12 (2), 108-116.

DAFTAR RUJUKAN

<http://koran-jakarta.com/12/08/2012> oleh B. Siswo diakses pada tanggal 5 November 2012.

<http://metrotvnews.com/21/08/2011> diakses pada tanggal 5 November 2012.

<http://www.bandung.go.id/dinas-kebudayaan-dan-pariwisata> diakses pada tanggal 6 November 2012.

<http://www.bandungtourism.com> diakses pada tanggal 6 November 2012.

Koran PikiranRakyat, Edisi Cetak - Sabtu, 17 Februari 2007.

Panduan Penulisan Skripsi Sarjana. Agustus 2007. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Purnamasari, Dea Intan. 2011. *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Sidamulih*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.