

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman pos kilat khusus*.
- Budiono, Riswanto. Sondang, Yohanes. (2014). *Pengaruh service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada ritel bioskop The Premiere Surabaya*.
- Cooper, D. (2011). *Business research method*. New York: MC Graw-Hill.
- Cornelia, Ellys. Kartika, Endo Wijaya (2008). *Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Laundry 5Asec Surabaya*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariable dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi analisis multivariable dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi multivariate dengan program SPSS Edisi Ke 4*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi multivariate dengan program IM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hakim, Lukman. (2014). *Analisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada kantor cabang pembantu BCA Kawasan Metro Jababeka Cikarang*.
- <http://marketeers.com/hotel-di-bandung-oversupply-atau-tidak/>
- <https://jabar.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/45>
- <https://m.tempo.co/read/news/2016/09/07/090802289/bandung-masuk-10-kluster-pengembangan-pariwisata-dunia>.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2003). *Dasar-dasar pemasaran.*, (9nd) ed, Jilid I. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen pemasaran*. Edisi Ke 2. Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Kotler, Philip. (2001). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice Hall.

- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, N.K. (2004). *Marketing reserch: annaplied orientation*, 4th ed, New Jersy Prentice Hall.
- Marina, Sandrina. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan Full Service Airlines*.
- Rangkuti, Freddy. (2010). *Measuring customer satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Henry. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi pemasaran*. Edisi ke Tiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offet.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Pemasaran jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.