

## DAFTAR PUSTAKA

- American Marketing Association. (2009). *Dikutip oleh Philip Kotler dan Keller Kevin Lane yang diterjemahkan oleh Bob Sabran*.
- Assaf, A. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Cooper, D, R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Method*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Darmadi, H. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricky.W. & Ebert, Ronald. J. (2007). *Bisnis*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2 Jakarta : PT.Indeks.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Jakarta: Indeks

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.

Mardiana, D. (2017). Tempat Wisata di Kota Bandung. Goldstar, 29 Desember 2017.

Diakses dari <https://tempatwisatadibandung.info/goldstar-360-cafe-bandung/>

Diakses pada tanggal 14 September 2018.

Mowen, J.C. (2002). *Consumer Behavior*. 4th Edition New Jersey: Prentice Hall.

Nasution, M. Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Neupane, R. & Devkota, M. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on patient/Customer Satisfaction: A Studi of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*. Vol. 4. No.3. pp. 165-176.

Purwoko, Bambang. 2015. Influence of Service Quality and Customer Satisfaction and Loyalty Trust Foreign Tourists Visit the Attractions in East Java Indonesia. *Journal of Business Management*. Vol. 7. NO.19. pp.75-83.

Rao, P. S. & Sahu, P. C. (2013). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industri. *Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 18. No.5. pp.39-44.

Sheth, Jagdish N and Mittal, Banwari. (2004). *Customer Behaviour: Managerial Perspective*. Second Edition. Singapore: Thomson.

Shin, C.S., Hwang, G. S., Lee, H. W & Cho, S. R. (2015). The Impact of Korean Franchise Coffee Shop Service Quality and Atmosphere on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Business Management*. Vol. 5. N0.4. pp.47-57.

Sugiyono. (2003). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suharyadi & Purwanto (2004) (LIHAT DI DAFTAR PUSTAKA HANDOUT  
MATLIT)

Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonissia.

Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar*, 12(1), 9-28.

Zeithmal, Valerie A, Mary Jo Bitner, and Dwatne D. Grambler. (2006). *Service Marketing- Integrating Customer Focus Research and Managerial*. Practice: Msi Monograph New York.

Zhu, Y.Q. & Chen, H. G. (2009). Service Fairness and Customer Satisfaction in Internet Bank: From a Trust and Perceived Customer Value Perspective. *Association for Information Systems*. Vol. 1 No. 1, pp. 403.

*Sumber lain*

<http://www.kemenpar.go.id>