

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bhargari, Swapna. Prabhakar, Gastula. (2010). *Service Quality (servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing*. European Journal of Social Sciences, Vol. 16, No. 2.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa.
- Dharmesta, B. S dan Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: BPFPE.
- Firmansyah, Muhammad. “Skripsi” (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen AUTO2000 Body Paint Cibiru Bandung Tahun 2014*. Bandung: Universitas Telkom.
- Gartika, Sarah. “Skripsi” (2014). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di AUTO2000 Cabang Asia Afrika Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 20.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Graha, Laksana. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Heruwasto, Ignatius dan Aprilia, Arrina W. (2012). *Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Jasa Penerbangan (Studi Pada Pengguna Lion Air)*. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia Vol. 41, No.14.
- Ismail, Khalid. (2010). *The Impact Of service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Bangking*. International Journal of Marketing Studies, Vol. 2, No. 2.
- Kanesanbin Abdullah, Abdul Ghani. (2013). *Service Quality and Customer Satisfaction In The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia*. International Refereed Research Journal, Vol 4, No. 2.
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. (14<sup>th</sup> edition). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. (2012). *Principles of Marketing, Global Edition, 14 Edition*. Pearson Education.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kresnawati, Agung dan Siskawati, Dian. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (survey pada pengunjung Snowbay waterpark TMII)*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 2, No. 2.
- Kurniawan, Adi. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express di PT. Pos Indonesi (Persero) Kantor Pos Cukir*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. STKIP PGRI Jombang.
- Maliano, Arsan. (2014). *Pengguna Instagram di Indonesia Terbanyak, Mencapai 89%*. (online). Tersedia: <http://techno.okezone.com/read/2016/01/14/207/1288332/pengguna-instagram-di-indonesia-terbanyak-mencapai-89> (diakses pada 04 April 2016).
- Mosahab, Rahim & Mahamad, Osman. (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test Of Mediation*. *International Business Research*, Vol. 3, No. 4.
- Nugroho, Ridho. (2015). *Ingin Jadi Wedding Organizer?*. (online). Tersedia: <http://tabloidnova.com/Karier/Wirausaha/Ingin-Jadi-Wedding-Organizer-Baca-Tips-Berikut> (diakses 05 Januari 2016)
- Oesman, Yevis Marty. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer and Customer Dependency*. (cetakan pertama). Bandung: Alfabeta.
- Panggabean, Helena. “Skripsi” (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan TRAC-Astra Rent a Car Jawa Barat (Studi Pada Pelanggan Program Office Channeling Bandung)*. Bandung: Institut Manajemen Telkom.
- Priyatno, (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. (Edisi Pertama). Yogyakarta: ANDI
- Ramseook, Prabha & Naidoo, Perunjodi. (2010). *Service Quality In The Public Service*. *International Journal of Management and Marketing Research*, Vol. 3, No. 1.
- Rasul, Agung. (2011). *Ekonometrika Formula dan Aplikasi Dalam Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Risa, Wafi Fausan. “Skripsi” (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Shuttle Bus Primajasa Batununggal Indah Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.

- Rusyamsi, lim. (2015). *Mau Bisnis Wedding Organizer; Ini Tips dan Triknya*. (online). Tersedia: <http://finance.deti.com/read/2015/06/22/080646/2948321/1340/mau-bisnis-wedding-organizer-ini-tips-dan-triknya> (diakses pada 05 Januari 2016).
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, L.G dan Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behavior*. (11<sup>th</sup> edition). New Jersey.: Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business*. (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, Rony Setiawan. (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Yogyakarta :CAPS.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps.
- Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tanuwijaya, Melissa dan Yusak, Mohamad. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy*. Jurnal NeO-Bis Volume 7, No.1, Juni 2013.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran*. (Edisi 3). Yogyakarta: ANDI Publisher.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. (Edisi 3). Yogyakarta: ANDI Publisher.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wulandari, Nony. “Skripsi” (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Waroenk Laundry*. Bandung: Institut Manajemen Telkom.
- Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: ekosiana.
- Yusri, Muhammad (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Mangga 2 Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 1

<http://www.bridestory.com> (diakses pada 05 Januari 2016)

<http://www.kaizenwedding.com> (diakses pada 05 Januari 2016)

<http://mygetinfo.com/2012/11/daftar-alamat-event-organizer-wedding-organizer-dan-wedding-planner-di-bandung/> (diakses pada 05 Januari 2016).