

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah, Thamrin. dan Tantri, Francis. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Amran, Tiena. dan Ponti, Ekadeputra. (2011). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Root Cause Analysis. Tangerang
- Arikunto, Suharsimi. (2008). Metodologi Penelitian. Jakarta : Bumi Aksara
- Buchory, Achmad H. dan Saladin, Djaslim. (2010). Manajemen Pemasaran. Bandung : Linda Karya
- Daryanto. (2011). Manajemen Pemasaran. Bandung : Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Dantes, Nyoman. (2012). Metode Penelitian. Yogyakarta : CAPS
- Ginting. (2011). Manajemen Pemasaran. Bandung : Yrama Widya
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin L. (2009). *Marketing Management Thirteenth Edition*. Jakarta : Erlangga
- Manoppo, Ferninda. (2013). Jurnal Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. EMBA, vol. 1. no. 4. h. 1341-1348
- Pongoh, Melysa E. (2013). Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. EMBA, vol. 1. No.4. h. 86-94
- Sarwono, Jonathan . (2012). Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS. Jakarta : Media Komputindo
- Sekaran, Uma. (2011). Metode Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4). Buku 1. Jakarta : Salemba Empat
- Sekaran, Uma. (2011). Metode Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4). Buku 2. Jakarta : Salemba Empat
- Siregar, Sofyian. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS (Edisi 1). Jakarta : Kencana
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius. (2012). Pemasaran Strategik (Edisi 2). Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. dan Chanra, Gregorius. (2009). Satisfaction, Quality and Satisfaction . Yogyakarta : Andi
- Wijaya, Tony. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta : Indeks
- Sanusi, Anwar. (2011). Metode Penelitian Bisnis. Jakarta : Salemba Empat
- Nasehuddin, Toto S. dan Nanang G. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : CV Pustaka Setia
- Umar, Husein. (2008). Metode Riset. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Jurnal:

- Amran, Tlena. & Ponti, Ekadeputra. (2011). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan *Root Cause Analysis*. Teknik Industri. h. 160-172
- Andayani, Wiwik. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api. Wacana, vol. 13. No. 1. h. 29-43
- Aryani, Dwi. dan Rositna, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Bisnis Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, vol, 17. No.2. h. 114-126
- Lin, Long Yi. (2011). *The Influence Of Service Quality, Cause-related Marketing, Corporate Image On Purchase Intention : The Moderating Effects Of Customer Trust*. *Research Management*, vol. 3. h. 1-38
- Mahendraswari, R. & N, Rita. (2013). Tingkat Kepentingan Kinerja Atribut Produk dan Pelayanan dirumah Makan Bebek Gendut. Aplikasi Manajemen, vol. 11. No. 3. h. 347-352
- Poliakova, Adela.(2010). *Customer Satisfaction Index with a Quality Of Service In Public Mass Transport*. 43-49. Retired from <http://fpedas.uniza.sk>
- Sangode, Prof Pallawi B. (2011). Service Quality Of Maruti Suzuki and Hyundai Dealer in Ngapur. IJRFM, vol. 1. h. 91-106. Retired From www.mairec.org
- Wong, Meng S. *et al.* (2011). *The Use Of Importance Performance Analysis (IPA) In Evaluative Japan E-government Services*. *Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, vol. 6. h. 17-30

Skripsi

- Anggraeni, Anita Nur. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Kelas Patas Untuk Perbaikan Kualitas Pelayanan KRD Baraya geulis Daerah Operasi 2 Bandung. Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Universitas Telkom.
- Nurdin, Agus. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan PT.Swatama Mega Teknik. Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Universitas Telkom
- Siregar, Brian Bob P. (2011). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (up) Bandung Utara. Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Universitas Telkom.
- Suseno, David Arif. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bima Sehat Jember. Universitas Jember. Retired From dspace.unej.ac.id

Wulansary, Noni. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Waroenk Laundry. Skripsi pada Program Studi Administrasi Bisnis. Universitas Telkom.

Website :

Bisnis ukm. (2012). Pusat Peluang Usaha dan Jaringan Bisnis UMKM. [Online]. <http://bisnisukm.com/kota-bandung-menjadi-gudangnya-para-pebisnis-kreatif.html>. [14 Mei 2014]

GramediaMajalah. (2013). Bandung Kini Lautan Kuliner. [Online]. <http://www.gramediamajalah.com/read/2013/04/15/421/bandung-kini-lautan-kuliner-1#.U3OahyFkaow>. [14 Mei 2014]

Travel Okezone. (2013). Perkembangan Industri Kreatif di Bandung. [Online]. www.travel.okezone.com/. [14 Mei 2014].

Presidenri. (2009). Industri Kreatif. [Online]. www.presidenri.go.id. [14 Mei 2014].

Dr nescio. (2013). Aplikasi otomatis pengindeksan kota berdasarkan pandangan wisatawan. [Online]. <http://www.drnescio.com/world?>. [18 Februari 2014].

Bober Café. (2011). Website Bober Café. [Online]. <http://www.bobercafe.com/>. [18 Februari 2014].