

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber Buku

Alma, Buhari. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa.

Griffin, Ricky W. & Ronald J. Ebert. (2007). *BISNIS. Jil 1. Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jil 1. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Kevin Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jil 1. Edisi 12*. Jakarta: Indeks.

Ririn, Ratnasari Tri & Mastuti H. Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.

2. Sumber Lain

Hayat. (2013). Wisatawan Tahun 2012 Meningkat, [Online]. <http://www.jabarprov.go.id/index.php/subMenu/informasi/artikel/detailartikel/65>. [12 Juni 2013].

Gandapurnama, Baban. (2013, 1 Januari). Disparbud Bandung Targetkan Kunjungan 8 Juta Wisatawan di 2013. News Detik [Online]. Tersedia: <http://news.detik.com/bandung/read/2013/01/01/154147/2130631/486/disparbud-bandung-targetkan-kunjungan-8-juta-wisatawan-di-2013>. [12 Juni 2013].

LAMPIRAN

KUESIONER “Kepuasan Konsumen Floating Market Lembang Tahun 2013 Menurut Sudut Pandang Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*)”

Dengan hormat, saya Friska Wulandari, mahasiswi Institut Manajemen Telkom Bandung Program D3 Manajemen Pemasaran. Saya memohon bantuan Anda untuk mengisi kuesioner berikut guna memperoleh data untuk penelitian tugas akhir saya. Terima kasih atas kesediaannya. Peneliti, Friska Wulandari.

Karakteristik Responden

Mohon jawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih.

1. Jenis Kelamin : a. Perempuan b. Laki-laki
2. Usia : a. < 15th b. 15th-20th c. 21th-25th d. 26th-30th e. >30th
3. Domisili : a. Kota Bandung b. Luar Kota Bandung

Petunjuk : Mohon jawab pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang/checklist () pada jawaban yang Anda pilih.

No	Dimensi	Pernyataan	Tidak Puas	Puas
1	Tangibles	Fasilitas parkir di Floating Market Lembang		
2		Fasilitas rekreasi di Floating Market Lembang		
3		Produk makanan dan minuman di Floating Market Lembang		
4		Penampilan pegawai Floating Market Lembang		
5		Fasilitas toilet di Floating Market Lembang		
6	Empathy	Pelayanan pegawai Floating Market Lembang		
7		Kesungguhan pegawai Floating Market Lembang dalam mengutamakan kepentingan pengunjung.		
8	Reliabilities	Kesesuaian Floating Market Lembang menyediakan jasa rekreasi dengan yang dijanjikan		
9	Responsiveness	Kecepatan layanan pegawai Floating Market Lembang		
10		Pegawai Floating Market Lembang siap merespon permintaan pengunjung		
11	Assurance	Kemampuan pegawai Floating Market Lembang dalam menjawab pertanyaan pelanggan		
12		Pihak Floating Market Lembang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi		