

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*.
Yogyakarta: Bina Aksara

Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta

Brown, Stanley A. 2008. *Customer Relationship Management: a strategic imperative in the world of e-business* John Wiley&Sons, Canada

Buchari Alma. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:
Alfabeta

Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management Concept and Tools*.
Malang: Bayumedia

Dewi. Skripsi "Peningkatan *Customer Loyalty* melalui *Service Convinience* di
Padma hotel Bandung " diakses pada 23 April 2012

Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing
Public Relation Hotel*. Alfabeta: Bandung

Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It. New and
Revised Edition*. Jossey-Bass: Rev sub Edition

Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Media Pressindo: Yogyakarta

Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung:
Alfabeta

Thesy Tresia Tobing, 2014

Upaya meningkatkan loyalitas tamu bisnis hotel Aston Tropicana Bandung melalui program Customer Relationship Management

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kertajaya, Hermawan. 2008. *In Service*. Bandung: Mizan Pustaka

Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi dua belas. Erlangga: Jakarta

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th Editions*. New Jersey: Prentice Hall

Nuraeni. Skripsi "Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Tamu di Kampung Sampireun Resort&Spa Kabupaten Garut" diakses pada 23 April 2012

Rahimi, Roya. 2007. "Feasibility Study of Application and Implimentation of *Customer Relationship Management in Hotel Industry*." Jurnal Customer Relationship Management. P. 17-20

Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Solo: Andi

Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada

Sumber Internet:

<http://spupe07.wordpress.com/2010/01/23/populasi-dan-sampel/>

Thesy Tresia Tobing, 2014

Upaya meningkatkan loyalitas tamu bisnis hotel Aston Tropicana Bandung melalui program Customer Relationship Management

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

www.astontropicana.com

<http://bandungtourism.com>

<http://budpar.go.id> diakses pada 23 Maret 2011

<http://bps.go.id> diakses pada 23 Maret 2011

<http://unwto.org/fact/eng/barometer.htm> diakses pada 23 Maret 2011

Thesy Tresia Tobing, 2014

Upaya meningkatkan loyalitas tamu bisnis hotel Aston Tropicana Bandung melalui program Customer Relationship Management

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu