

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Hermawan. 2006. **Penelitian Bisnis, Paradigma Kuantitatif**, Cikal Sakti, Grasindo
- Arfani, Edith. 2007. **Program One To One Marketing & Partnering Program Hotel Grand Preanger Bandung Dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas Tamu**
- Arikunto, Suharsimi. 2010. **Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)**. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ali Hasan. 2009. **Edisi Baru Marketing**. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Buchori Alma. 2009. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung : Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. 2008. **Strategi Pemasaran: Edisi 3**. Yogyakarta : Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. 2011. **Pemasaran Jasa**. Bayumedia Publishing : Jawa Timur
- Farina, Novianti. 2008. **Penciptaan Customer Evangelist Melalui Social Customer Relationship Management Sheraton Bandung Hotel & Towers (Survey Pada SPG Member yang menginap di Sheraton Hotel & Towers)**
- Griffin, J., 2005. **“Customer Loyalty” : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan** (Edisi Revisi). Kata Pengantar : Robert T Heres

Husein Umar. 2009. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Jakarta : Rajawali

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. **Marketing Management**. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2010. **Principles of Marketing**. Upper Saddle River: Pearson, Inc.

Kotler, Philip, John T. Bowen, James C. Makens. 2008. **Marketing for Hospitality and Tourism 6th Edition**. New Jersey : Prentice Hall.

Muhidin, Sambas Ali. 2010. **Statistika 2 Pengantar untuk Penelitian**. Bandung : Karya Adhika Utama

Nyoman S Pendi.(2002). **Ilmu Pariwisata**. Jakarta : PT. Pradnya Paramitha.

Riduwan. 2009. **Metode dan tehnik menyusun tesis**. Penerbit : Alfabeta, Bandung.

Ratih Hurriyati. 2008. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Cetakan kedua. Bandung: PT. Alfabeta.

Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung Alfabeta Alfabeta, Bandung

Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D**. Bandung : Alfabeta

Sheth, Parvatiyar dan Shainesh. 2001. **CRM: Emerging Concepts, Tools and Applications**. P.11, McGraw Hill, New Delhi

Seyhmus Baloglu. 2002. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*

Suwantoro, Gamal. 2004. **Dasar-dasar Pariwisata**. Yogyakarta

Silalahi, Uber. 2009. **Metode Penelitian Sosial**. Bandung: Refika Aditama

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan

Vanessa Gaffar F. 2007. **CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relation)**. Bandung : Alfabeta

William G. Zikmund, Raymond McLeod, Faye W. Gilbert. 2003. **Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology**. Hoboken, N.J. ; [Great Britain] : Wiley & Sons. Ltd. USA

BPS dan Pusdatin Kemenparekraf 2013

Disbudparpora Kabupaten Subang 2013

Departement Recreation Sari Ater Hotel & Resort

Card Center Coordinator Sari Ater Hotel & Resort

Website

www.bandungtourism.com

www.subang.go.id

www.bps.go.id

www.budpar.go.id

www.kppo.bappenas.go.id

www.kompas.com

www.westjava-indonesia.com

