

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bowie, D. & Buttle, F. (2013), *Hospitality Marketing*, USA: Taylor & Francis.
- Griffin, J. (2007), *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, R. (2010), *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2012), *Prinsip – prinsip Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kumar, V. & Reinartz, W. J. (2006), *Customer Relationship Management: A Databased Approach*, New York: John Wiley & Sons.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2009), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Peelen, E. (2005), *Customer Relationship Management*, England: Prentice Hall.
- Sugiyono. (2017), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2007), *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. (2008), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Yoeti, Oka, (1996), *Pemasaran Pariwisata*, Bandung: Angkasa Bandung.
- Sulastiyono, Agus. (2008), *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi; Teknik dan Prosedur Divisi Kamar*, Bandung: Penerbit Alfabeta CV.
- Gaffar, Vanessa. (2007), *CRM dan MPR Hotel*, Bandung : Alfabeta.
- Brown, Stanley A. (2008), *Customer Relationship Management: A Strategic Imperative in the World of E-Business*. Canada: John Wiley & Sons.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016), *Marketing Management*, (16<sup>th</sup> Edition), New Jersey: Prentice Hall Published.

Arikunto, Suharsimi. (2010) *Evaluasi Program Pendidikan : Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Bumi Aksara

## **Jurnal**

Martini, L. K. B. (2013), *Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment dan Customer Loyalty (Studi pada Sebuah Bank Nasional di Denpasar)*, *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 18, No. 1, hlm. 9-25.

Salami, Mojtaba P. 2009. *Impact of Customer Relationship Management (CRM)*. *International journal of Organizational Inovation*. P .225-p251.

De Wulf, Kristof, Et. Al. 2001. *Investment in consumer relationship:a cross country and cross industry exploration*. *Journal of marketing*. Volume 65, p33-38.

Zineldin, Mosad. 2006. *The Royalty of Loyalty: CRM, Quality and Retention*. *Journal of Consumer Marketing*, Volume 23 Number 7,p430-437

Al-Rousan, M. Ramzi, Badaruddin Mohamed. (2010). *Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality:The Case of Five Star Hotels in Jordan*.

Mokodongan, Asminar (2010). *Analisis Penerapan Program Customer Relationship Management Hubungannya Dengan Loyalitas Pelanggan (StudiKasus di Swiss Belhotel Maleosan Manado, INOVASI,Vol 7, No 4 (12), p 240-271*.

Hassan, Rana Saifullah., Nawaz, Aneeb., Lashari, Maryam Nawaz., dan Zafar, Fareeha. (2015). *Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction*. *International Journal of Procedia Economics and Finance* 23 (2015) 563-567.

## **Website**

Dokumen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Barat Tahun 2016.

<http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=117&id=1198>, Diunduh pada Tanggal 8 Januari 2018.

<https://www.bps.go.id/website/images/Pariwisata-Juni-2017-ind.jpg> , Diunduh pada tanggal 29 Desember 2017.

<http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=16&id=4027> , Diunduh pada tanggal 13 Januari 2018.

**Farhan Naufal, 2018**

**PENGARUH PROGRAM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BISNIS HOTEL XYZ BANDUNG**

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

<https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/119/-jumlah-akomodasi-hotel-menurut-klasifikasi-di-kota--bandung--2016.html> , Diunduh Pada tanggal 24 Januari 2018