

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2002. **Prosedur Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
- , 2006. **Prosedur Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. 2005. **Dasar-dasar Pelayanan Prima**. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Gaffar, Vanessa. 2007. **CRM dan MPR Hotel**. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, alih Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2008. **Marketing**. Yogyakarta: Medpress.
- Huriyati, Ratih. 2005. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar. 2008. **Metode Riset Perilaku Organisasi**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kertajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Jakarta: Mizan.
- Kotler, Philip & Bowen. 2010. **Tourism Marketing Management**. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lovelock, Christopher & Luran Wirtz. 2011. *Service Marketing* 7th Edition. New Jearsey: Pearson Hall.
- Morrison, Alastair M. 2010. *Hospitality & Travel Marketing*. USA: Delmar.
- Oka A. Yoeti. 2007. **Pengantar Ilmu Pariwisata**. Bandung: Angkasa.
- Sentana, Aso. 2006. *Service Excellent and Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2008. Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4. Yogyakarta: Salemba.**

Dian Yuliana, 2013

Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Loyalty Di Aston Tropicana Hotel (Survei Pada Tamu Individual Repeater Yang Menginap Di Aston Tropicana Hotel Bandung)

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

Silalahi, Ulber 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT Refika Aditama,
Sugiyono, Prof,Dr. 2008. **Metodelogi Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
Tjiptono, Fandy. 2007. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia Publishing.

Situs Internet

www.bandungtourism.com

www.bps.go.id

www.budpar.go.id

www.dailyinvestor.com

www.google.com

www.AstonTropicana.com

www.wikipedia.com

<http://www.scribd.com/doc/54257009/5/Pelayanan-Prima-Berdasarkan-A3>

<http://kolom.pacific.net.id>

<http://www.bisnis.com/articles/kota-bandung-20-hotel-baru-siap-beroperasi>.

Sumber Lainnya

Hands Out Pengetahuan Dasar Usaha Perhotelan. Sekolah Tinggi Pariwisata

Dian Yuliana, 2013

Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Loyalty Di Aston Tropicana Hotel (Survei Pada Tamu Individual Repeater Yang Menginap Di Aston Tropicana Hotel Bandung)

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