

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2010. *Marketing*. MedPress: Yogyakarta.
- Asep Hermawan., (2008), *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Fandi Tjiptono. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi dan Terbaru*. Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahya. Erlangga: Jakarta.
- Harun al - raysid.1994. *Teknik Penarikan Sampel Dan Penyusunan Skala*. Bandung : Program Studi Ilmu Social Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Pabundu Tika. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2008. *Prosedur Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Suliyanto.2006. *Metode Riset Bisnis*. Andi Publisier: Yogyakarta.
- Triton PB. 2006. *SPSS 13.0 Terapan*. Andi Publisier: Yogyakarta.
- Uma Sekaran. 2008. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4*. Salemba: Yogyakarta.
- Umar Husein. 2008. *Metode Penelitian dan Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT.Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Vanessa Gaffar.2007. *CRM dan MPR Hotel*. Alfabeta: Bandung.

Zigmund, William G, Raymond McLeod, Jr, & Faye W. Gilbert. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. Jhon Willey&Sons, Ltd: USA.

Jurnal

Sung-Shun Weng & Mei-Ju Liu. 2003. *Feature-Based Recommendation for One-To-One Marketing*. Expert system with application 24: 493-508

Neeraj Arora. 2008. *Putting one-to-one marketing to work: personalization, customization and choice*. Market Lett 19: 305-312

Seyhmun Baloglu. 2002. *Dimension of Customer Loyalty: Separating Friends from Well Wisher*. Cornell University. Page: 43-59

Website

UNWTO Word Tourism Barometer. Volume 7 No. 4 Agustus 2010. Akses pada tanggal 21 Oktober 2009. <http://www.unwto.org/facts/eng/barometer.htm>

UNWTO Word Tourism Barometer. Akses pada 16 Juni 2010. <http://kolom.pacific.net.id>

Statistik Kepariwisata Indonesia. Akses tanggal 16 Juni 2010. <http://www.bps.go.id/>

www.indonesia.travel

www.matanews.com/2009/09/27/dampak-krisis-global-terhadap-pariwisata/