

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Tjiptono, Fandy. 2007. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia Publishing
- Hasan, Ali. 2008. **Marketing**. Yogyakarta: Medpress
- Gaffar, Vanessa. 2007. **CRM dan MPR Hotel**. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2005. **Customer Loyalty, alih Bahasa Indonesia**. Jakarta: Erlangga.
- M.long, D.clark :2003. **Journal Frequent flyer Relationship Program and Business Travellers Quality of Life** : New York.
- Assion Lawson-Body, Moez Limayem. 2007. **Journal the Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty: The Moderating Role of website**
- Ratih Hurriyati. 2010. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, Christopher, and Wirtz. 2011. **Services Marketing, 7th edition**. Pearson.
- Santoso, Drs. Gempur M.Kes. 2005. **Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Prestasi** Pustaka Publisher: Jakarta
- Schiffman, Leon.G dan Kanuk, Leslie, 2008. **Consumer Behavior**. Prentice Hall Internasional Inc.
- Sugiyono.2009. **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta:Bandung
- Oka A. Yoeti. 2007. **Pengantar Ilmu Pariwisata**. Bandung: Angkasa
- Ismaun. 2006. **Diktat Mata Kuliah Pengantar Ilmu Pariwisata**. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Suharto Abdul Majid, Eko Prabo D. Warpani. 2009. **Ground Handling Manajemen Pelayanan darat Perusahaan Penerbangan**. Rajawali Pers. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan, Jakarta, Indonesia.

Situs Internet

www.bandungtourism.com

www.bps.go.id

www.google.com

www.wikipedia.com

www.gff.garuda-indonesia.com

<http://www.dephub.go.id/>

<http://hubud.dephub.go.id/?id+page+detail+30>

