

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ali, Moh. 1995. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Angkasa: Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Damardjati, R.S. 2006. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Cetakan Ketujuh. Pradnya Paramita: Jakarta
- Ebert, Ronald J. dan Griffin, Ricky W. 2007. *Business Essentials*. 6th edition: Pearson Prentice Hall: USA.
- Foster, Dennis L. 2000. *First Class An Introduction To Travel & Tourism*. 2th edition: Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel: Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Alfabeta: Bandung
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga: Jakarta
- Hasan, Iqbal. 2009. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara: Jakarta
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Lovelock, Christopher dan Wirtz, Jochen. 2011. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th edition: Pearson Education Inc: USA.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat: Jakarta
- Mill, Robert Christie. 2000. *The Tourism International Business*. Edisi Bahasa Indonesia. Grafindo: Jakarta.
- Morrison. 2010. *Marketing Hospitality and Travel Services*. Delmar Publisher: Singapore
- Pendit, Nyoman S. 2002. *Ilmu Pariwisata*. Pradnya Paramita: Jakarta
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Desi Aryanti, 2012
- Pengaruh Assurance terhadap loyalitas pelanggan corporate tiket maskapai penerbangan domestik PT. Interlink Tours and Travel Bandung.

- Rangkuti, Freddy. 2011. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Ratnasari, Ririn Tri dan Aksa, Mastuti H. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta:Bandung
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Ghalia Indonesia:
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Andi: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing: Jawa Timur
- Vellas, Francois dan Becherel, Lionel. 2008. *Pemasaran Pariwisata International: Sebuah Pendekatan Strategis*. Yayasan Obor Indonesia: Jakarta.
- Warpani, Suwardjoko P dan Indira P. 2007. *Pariwisata Dalam Tata Ruang Wilayah*. Penerbit ITB: Bandung
- Yoeti, Oka A. 2006. *Tours and Travel Management*. PT. Pradnya Paramita: Jakarta
- _____. (2006). *Tours and Travel Marketing*. PT. Pradnya Paramita: Jakarta
- Zeithaml, Valarie E., Bitner, Mary Jo. 2009. *Bisnis, Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 5th edition. The McGraw-Hill Companies Inc.: New York
- Journal, Skripsi, dan e-book:
- Journal, Finn Adam et al (1994), *Marketing Management and Competitive Strategy In The Ciltural Industry*
- Journal, Jayaraman Munusamy, Shankar Chelliah dan Hor Wai Mun (2010), *Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*
- Journal, Mohammad Muzahid Akbar dan Noorjahan Parvez (2009), *Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*
- Journal, Mei-Lien Li dan Robert D. Green (2009), *A mediating influence on customer loyalty: The role of perceived value*
- Journal, Sharon Schembri dan Joˆrgen Sandberg (2011), *The experiential meaning of service quality*
- Journal, Kazi Omar Siddiqi (2010), *Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh*
- Journal, Sienny Thio (2001), *Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality*
- Journal, Any Noor (2006), *Service Quality and Price Influence Customer Decision Making in Choosing to Fly With Low Cost Airlines*
- Desi Aryanti, 2012

Pengaruh Assurance terhadap loyalitas pelanggan corporate tiket maskapai penerbangan domestik PT. Interlink Tours and Travel Bandung.

- Journal, Wanjohi Kibicho (2006), *Service Quality in Malindi's Tourism Industry*
- Journal, Simon Hudson, Paul Hudson, and Graham A. Miller (2004). The Measurement of Service Quality in the Tour Operating Sector
- Journal, Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah & Rahim Mohasab (2010). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. International Journal of Marketing Studies.* Vol 2, No.2, November 2010. Hal 62
- Journal, HDV Garay (2010). *Website Satisfaction Dan Commercial Friendships Sebagai Strategi Pemasaran Untuk Mencapai Keuntungan Jangka Panjang*
- Journal, Baloglu (2002). *Dimensions of Customer Loyalty: separating friends from well wishers*
- Journal, Van Riel Allard dan Janjaap Semeijn (2004). *Online Travel Service Quality Toward Delighted and Loyal, Total Quality Management*
- Journal, Cate Farral dan Marianne Lindsley (2008). *Profesional English in Use Marketing*
- Journal, Ben Delaney (2007). *The Marketing Mix*
- Skripsi. Handes Jalu atmanto (2009). Pengaruh Assurance yang dilakukan oleh PT. Pakar Utama dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan bagi Biro Perjalanan Wisata
- Skripsi. Siti Aisyah Sucihati (2011). Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Biro Perjalanan Wisata Ermi Tour Di Padang, Sumatera Barat.
- E-book. Undang Undang No. 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. website: www.budpar.go.id
- E-book. Kotler & Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th edition. Prentice Hall: USA
- Website:
- www.budpar.go.id (diakses pada 26 Maret 2012)
- www.bandungtourism.com (diakses pada 2 Januari 2012)
- www.wttc.com (diakses pada 3 April 2012)
- www.wikipedia.org (diakses pada 3 april 2012)

Desi Aryanti, 2012

Pengaruh Assurance terhadap loyalitas pelanggan corporate tiket maskapai penerbangan domestik PT. Interlink Tours and Travel Bandung.