

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ali Hasan. 2009. *Bisnis, Manajemen dan Keuangan*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Belch. George. E (2001). *Advertising and Promotion an Integrated Marketing Communication Perspective 5<sup>th</sup> Edition*. New York: Mc Grow hill.
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta
- Cravens, David W & Piercy F Nigel (2009). *Strategic Marketing*. Singapore:Mc Graw hill
- Herianto Puspowarsito. (2008). *Metode Penelitian Organisasi Dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung: Humaniora
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Ivanovis.A.P.H.Collin.,(2003). *Dictionary of Marketing*. 3<sup>rd</sup> , London:Blommsbury
- Kotler, Philip and Amstrong. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip and Keller Kevin Lane. 2009. *Marketing Management* 13th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Lamb, Charles W. , Joseph F. Hair, dan Carl McDaniel. 2004. *Essentials of Marketing*. South-Western College Publishing.
- Lemmink & Mattsson. 2003. *Customer Retention*. Jakarta:Gramedia
- Lovelock, HI, Christoper, (2009). *Service Marketing*.6<sup>th</sup> adition, London:Prientice Hall International, Inc
- \_\_\_\_\_ and Lauren Wright, diterjemahkan oleh Mario Samosir. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Indeks
- Malhotra, Naresh K. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

- Moekjjat. 2000. *Selling and Motivation*. Jakarta:Erlangga
- Muhtosin Arif. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitasa Pelayanan*. Malang:Bayumedia
- Oka A.Yoeti. 2006. *Tours and Travel Marketing*.Jakarta: Pradnya Paramita
- Powers, Tom and Clayton W.Barrows. 2006. *Management in The Hospitality Industry*. John Wiley & Johns. Inc.Hoboken New Jersey
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba empat
- Schiffman,L,E dan Kanuk,LL.,2000. *Customer Behaviour and Marketing Strategi*, 3<sup>rd</sup> edition:Home Wood
- Sugiyono (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek (Edisi revisi 5)* Jakarta:Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa Edisi I*. Bayumedia. Malang-Jawa Timur.
- Valarie a.Zeithaml, Mary Joo Bitner.,(2006). *Service Marketing*. The McGraw Hill Companje.Inc
- Yazid.,(2005). *Pemasaran Jasa dan konsep Implementasi*. Cetakan Ketiga: Yogyakarta:Ekonesia Kampus Fakultas Ekonomi UII

**Sumber Lain :**

**Journal dan Artikel**

Journal, Lawrence A. Crosby (1990) dalam *Relationship Quality in Service Selling : An Interpersonal Influence Perspective*

Journal, Charles E. Pettijohn and Linda S. Pettijohn (2002) dalam *The Influence of Salesperson Skill, Motivation and Training on The Practice of Customer-Oriented Selling*

Journal, Donald R. Lichtenstein, Richard G. Netemeyer , James G. Maxham III  
(2010) The Relationships Among Manager-, Employee-, and  
Customer-Company Identification: Implications For Retail Store  
Financial Performance

Journal, Greening, Jack (1993). *Selling Without Confrontation*. The Haworth Press,  
Inc.. pp. 23. ISBN 1560243260. Page image [1]

Journal, Agung Giri Prabowo (2008), Pengaruh Antara Kemampuan Komunikasi  
Interpersonal Dan Kemampuan Menjual Adaptif Terhadap Prestasi Penjualan

Journal, Puji Astuti (2009), Penciptaan Kepuasan wisatawan Bandung Heritage City  
Tour Melalui Program *Service Encounter* yang dilaksanakan CV. Bandung  
Trails

Journal, Erianda Deshinta Mauline (2009), Pengaruh Kemampuan Karyawan, Bukti  
Fisik & Proses Layanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian

**Website :**

[www.unwto.com](http://www.unwto.com)

[www.bps.com](http://www.bps.com)

[www.bandungtourism.com](http://www.bandungtourism.com)

[www.vayatour.com](http://www.vayatour.com)

<http://markplus2010.wordpress.com>

<http://books.google.co.id>