

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid Harun, 1994. *Teknik Penarikan Sample dan Pengukuran Skala*. Bandung: Pasca Sarjana UNPAD
- Any Noor, 2007, *Globalisasi Industri MICE*, Bandung: Alfabeta
- Bagyono, 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta
- Bartono, Ruffino, 2007, *Hotel Communication Management*, Yogyakarta: ANDI
- Buchari Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI
- , 2005, *Brand management & Strategy*, Yogyakarta: ANDI
- , 2006, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media Publishing
- Freddy Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga
- Hermawan, Asep (2006), *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Grasindo
- Hermawan Kartajaya, 2007, *Bosting Loyalty Marketing Performance*, Jakarta: Mizan dan MarkPlus&Co,
- Hurriyati, Ratih, (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Alfabeta
- Indriantoro & Supomo, (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler & Amstrong, (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasara*, Jakarta: PT Indeks

- Kotler, Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip (2005) *Manajemen Pemasaran Jilid 1&2*. Jakarta : Prenticehall
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller, (2006). *Marketing Management, 12<sup>th</sup> Edition*. Pearson International. New Jersey: Prentice Hall
- Kartajaya Hermawan, Yus Wohady, Madyani, D, Indrio, B.D, 2003, “*Marketing in Venus*”, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Leonard H. Hoyler, Jr., CAE, CMP, (2006), *Event Marketing*, PPM, Jakarta
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Hean Tat Keh, Xiongwan Lu, (2005), *Second Edition, “Service Marketing in Asia: Managing People, Technology, and Strategy”*, Pearson, Prentice Hall
- Lovelock, Christopher, 2007, *Manajemen Pemasaran jasa*, Indonesia: Indeks
- Malhotra, Naresh K, 2005, *Riset Pemasaran*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Moch Ali, 1985. *Penelitian Pendidikan, Prosedur, dan Strategi*, Bandung: Angkasa
- Nigel Hill,1996. *Hand Book Of Customer Satisfaction Measurement, England: Gowr Publishing Ltd*
- Oliver, Richard I, 1997. *Satisfaction a Behavioral Perspective on The Customer*, Toronto, Vanderbilt University, The Mc Grow Hill Companies, Inc
- Rambat Lupiyoadi, Hamdani.A, 2006, *Manajemen Pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Shimp, Terence A, 1993, *Promotion Event*, South Carolina : The Dryden Press
- Shimp, Terence A, 1993, *Advertising Promotion*, South Carolina : The Dryden Press
- Soemanagara, 2006, *Strategic Marketing Communication Konsep Strategis dan terapan*, Bandung: Alfabeta

- Sudjana, 2001, *Teknik Analisa Regresi dan Korelasi*, Bandung: Tarsito
- Sudjana, 2000, *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2006 *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2008 *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.  
Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:  
Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto, 2007, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.  
Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar, Husein, 2001, *Metode penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein, 2002, *Metode penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Vanessa Gaffar, 2007, *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management  
and Marketing Public Relations)*, Bandung: Alfabeta
- Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia
- Zeithaml, Valerie A. & Mary Jo Bitner, 2006, *Service Marketing Integrating Customer  
Focus Across The Firm*, Prentice Hall International, Inc, Prentice Hall, New Jersey
- Zikmund, William G, 2003, *Exploring Marketing Research 8<sup>th</sup> Edition*. USA, South  
Western, A Division of Thomson Learning, Ohio

**MAJALAH DAN SUMBER LAIN**

Undang-undang sistem pendidikan nasional  
Marketing NPV 2005

SWA- 01/XXIII/4-17

**INTERNET**

[www.marketing-teori.blogspot.com](http://www.marketing-teori.blogspot.com)

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

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

