



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Depok : RajaGrafindo Persada, 2007
- Assumpta, Maria. *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002
- Buttle, Francis. *Customer Relationship Management*. Oxford : Elsevier, 2009
- Date, CJ. *Pengenalan Sistem Basis Data Jilid 1*. Jakarta : Indeks, 2007
- Dick & Basu. *Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework*. 1994
- Judy Strauss & Raymond Frost. *E-Marketing 5<sup>th</sup> Edition*. Upper Saddle River, 2009
- Kalakota & Robinson. *E-business: Roadmap For Success*. Addison – Wesley Longman, 2001
- Kenneth C. Laudon & Carol Guerco Traver. *E – Commerce business, technology, society*. Upper Saddle River : Pearson, 2008
- Kotler, Phillip. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Prehalindo, 1994
- Kotler, Philip & Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta : Indeks, 2008
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2006
- Lovelock, Christopher & Jochen Wirtz. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, dan Strategi – Perspektif Indonesia*. Jakarta : Erlangga, 2012
- Lawson, Fred R. *Hotel and Resort : Planning and Design*. Butterworth Architecture, 1995
- Long, Lawrence & Vincent Hazelton. *Public Relations : Strategies and Tactics*. London : Lawrence Associates, 2009
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz & Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia*. Jakarta, 2008
- Marsum, WA. *Banquet Table Manners dan Napkin Folding*. Yogyakarta : Andi, 2005
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011

Peelen. *Customer Relationship Management*. Upper Saddle River : Prentice Hall, 2005

Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010

Sandjaja, B & Heriyanto, Albertus. *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2006

Salam, Muslim. *Dialog Paradigma Metodologi Penelitian Sosial*. Makassar: Masagena Press, 2011

Yulianita, Neni. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : Erlangga, 2007

Winer, Russel. *Marketing Management*. Pearson Education, 2008

#### **WEBSITE**

[www.kemenpar.go.id](http://www.kemenpar.go.id)

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

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

#### **LAINNYA**

*Company Profile* Sheraton Bandara Hotel

Data penjualan Sheraton Bandara Hotel

Data *banquet revenue* Sheraton Bandara Hotel

*Booklet* Sheraton Bandara Hotel

*Form Banquet Event Order (BEO)* Sheraton Bandara Hotel

# UMMN