

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Armistead, G. Collind & Clark, Graham. 1996. *Customer service and Support*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Atep, Barata Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bawssel, G. James & Bateson, Kaine. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Buttle, Francis. 2006. *Customer Relationship Management*. Jakarta: Bayumedia.
- Kalakota, Ravi & Robinson, Marcia. 2001. *E-business 2.0, Roadmap For Success*. (2nd ed). New Jersey: Pearson Education.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kincaid, W. Judith. 2003. *Customer Relationship Management, Getting it Right*. New Jersey: Prentice Hall PTR.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 1992. *Dasar-Dasar Pemasaran jilid I edisi V*. Jakarta: Cv Intermedia
- Moleong, Lexi, J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Penanda Media Group.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media

Internet :

<http://m.antaranews.com/berita/354541/diy-dikunjungi-dua-juta-wisatawan-selama-2012>)

<http://www.slackerscompany.com/>