

DAFTAR PUSTAKA

- Anglia Ruskin University, 2008. *Guide To The Harvard Style of Referencing*. [internet] Anglia Ruskin University: University Library. Tersedia di: http://libweb.anglia.ac.uk/referencing/files/Harvard_referencing.pdf [Diakses 6 Mei 2010].
- Barringer, Bruce R., et al. 2010. *Entrepreneurship: Successfully Launching New Ventures (3rd Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Biro Pusat Statistik Indonesia. 2010. *Jumlah Akomodasi, Rata-rata Pekerja dan Jumlah Tamu per Hari Menurut Provinsi, Tahun 2009 (Hotel Bintang)*. [Online] Tersedia di: [bhttp://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=16¬ab=1](http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=16¬ab=1) [Diakses 25 Juni 2010].
- Biro Pusat Statistik Indonesia. 2010. *Jumlah Tamu Asing pada Hotel Bintang menurut Provinsi tahun 2003-2008*. [Online] Tersedia di: http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=16¬ab=4 [Diakses 25 Juni 2010].
- Biro Pusat Statistik Indonesia. 2010. *Jumlah Tamu Indonesia pada Hotel Bintang menurut Provinsi tahun 2003-2008*. [Online] Tersedia di: http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=16¬ab=5 [Diakses 25 Juni 2010].
- Budiman, Ellen. 2009. *Penerapan CRM pada Perusahaan Unilever Indonesia Tbk*. Jakarta: Binus University.
- Chamdi, Ali. 2009. *Pengaruh Layanan berbasis Teknologi Informasi terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- CompareCRM. 2010. *SugarCRM: Aplikasi Manajemen Pelanggan bagi Perusahaan Berbasis Web* [Online] Tersedia di <http://computers-it.blogspot.com/2010/01/sugarcrm-aplikasi-manajemen-pelanggan.html> [Diakses 17 Maret 2010].
- CompareCRM. 2010. *SugarCRM Software Review and Comparison* [Online] Tersedia di: <http://www.comparecrm.com/crm-vendors/sugarcrm-crm.php> [Diakses 17 Maret 2010].
- Data Net. 2010. *Fit/Gap Analysis*. [Online] Tersedia di: <http://www.data-net.com/services/servfit.html> [Diakses 22 Juni 2010].

- Hakala, David. 2008. *The Top 10 Open-Source CRM Solutions*[Online] Tersedia di: <http://www.insidecrm.com/features/top-open-source-solutions-121307/> [Diakses 17 Maret 2010].
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jolly, Vijay K. 1997. *Commercializing New Technologies: Getting from Mind to Market*. USA: Harvad Business School Press.
- Kalakota, dkk. 2001. *E-business 2.0 – Roadmap for Success*. USA: Addison-Wesley Longman Inc.
- Kumar, V. dan Werner J. Reinartz. 2006. *Customer Relationship Management: A Database Approach*. USA: John Wiley & Son Inc.
- Kusmayadi & Sugiarto, Endar. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Laudon, Kenneth C. dan Carol Guercio Traver. 2002. *E-Commerce: Business, Technology, Society* Boston: Pearson Education.
- Min, Ines, 2009. *Top 10 Consumer Trends 2010* [Online]. Tersedia di: http://trendwatching.com/about/inmedia/articles/2009_top_10_consumer_trends_for_201.html [Diakses 16 Januari 2010].
- Rapidbi. 2010. *SWOT Analysis – Matrix, Tools Templates and Worksheets*. [Online] Tersedia di: <http://rapidbi.com/created/SWOTanalysis.html> [Diakses 17 Juni 2010].
- SiteGround: Hosting Suitable For You. 2010. *Customer Relationship Management: Comparison between SugarCRM and vTiger* [Online] Tersedia di: http://www.siteground.com/sugarcrm_vtiger.htm [Diakses 17 Maret 2010].
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2000. *Consumer Behaviour*. Boston: Pearson Education.
- SMA Kristen Cilacap. 2010. *Pengertian Kepuasan Pelanggan* [Online]. Tersedia di: <http://www.smakristencilacap.com/arti-pemasaran-dan-manajemen-pemasaran/pengertian-kepuasan-pelanggan/> [Diakses 18 Maret 2010].
- SMA Kristen Cilacap. 2010. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan* [Online]. Tersedia di: <http://www.smakristencilacap.com/arti-pemasaran-dan-manajemen-pemasaran/pengukuran-kepuasan-pelanggan/> [Diakses 18 Maret 2010].
- Suryani, Tatik.2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Widjaja, A. Tunggal. 2000. *Konsep Dasar Customer Relationship Managemen*. Jakarta: Harvarindo.

University of Alberta. 2010. *Project Implementation Fit And Gap Analysis Report*. [Online]. Tersedia di: http://www.uofaweb.ualberta.ca/vpfinanceais/pdf/proj_fit_gap.pdf [Diakses 22 June 2010].

Bank Indonesia. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. [Online]. Tersedia di: <http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/C7402D01-A030-454A-BC75-9858774DF852/17681/UU20Tahun2008UMKM.pdf> [Diakses 19 Juli 2010].

