

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulatiyono, D. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel.
- Agus, D. (2004). Manajemen Supervisi. Jakarta: Rajawali Press.
- Agusnawar. (2002). Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: Percana darsono.
- Agusnawar. (2004). Resepsionis Hotel. Jakarta: PT.Gramedia.
- Anwar Prabu, M. (2005). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Upata.
- Atmoko, T. (2012). Standar Operasional Prosedur. Jakarta: Unpad.
- Bambang, S. (2006). Hotel Courtesy. Yogyakarta: C.V. Andi.
- Dharma, A. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Husein, U. (2005). Metode Penelitian. Jakarta: PT. Grafindo.
- Komar, R. (2006). Hotel Manajemen . Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, P. (2005). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Arikunto.
- Sendow. (2007). Pengukuran Kinerja Karyawan. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiarto, J. (2003). Pengantar Akomodasi Perhotelan.
- Sugiyono. (2014). Metode Kualitatif. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel Bandung: Alfabeta.
- Sulisyono, A. (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. (2004). Metodologi Research. Yogyakarta: Andi Offset.
- Veitzhal, R. (2005). Manajemen Kinerja. Jakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Zeithaml, V. P. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing.