

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2004. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Moh, Nazir, 2003. *Motode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawar, Agus. 2000. *Operasional Tata Graha*. Jakarta: PT Gramedia.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah
Mada University Press.
- Rumekso, 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi.
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta : Andi.
- Sulastiyono, Agus. 1994. *Teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel*.
Yogyakarta : Andi.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Hadi, 2001. *Metodologi Reseach*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.