

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmin, Arni Irhani,. 2014, “A Study On English Terms Used By The Staff Of Front Office Department At The Grand Clarion Hotel Makassar.” *Skripsi*. S1 Bahasa Inggris, Universitas Cokroaminoto Palopo, Makassar.
- Bangun, Wilson,. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- BPS DIY., 2016. *Buku Statistik Kepariwisataaan DIY 2016*. Yogyakarta: BPS DIY
- Lampariello, Luca,. 2012. “Forget it : The Secret Of Remembering Word”. *The Poliglot Dream*. Januari,
- Majid, Abdul,. 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung : PT Remaja Rosda
- Milles, M.B,. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication
- Moleong, L.J,. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S,. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh,. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prameshinta, Stefana Manggar,. 2017, “Pelayanan Prima Sales Marketing dalam mendukung Kinerja GQ Hotel Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Sekretaris, ASMI Shanta Maria, Yogyakarta.
- Prihantara, Agung,. 2012. *English for Hotelier*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ramadhania, Nurul Zahra,. 2017, “Pembuatan *Cookies* dari Kacang Kedelai sebagai Variasi Menu *Pastry* di GQ Hotel Yogyakarta” *Skripsi*. S1 Administrasi Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta.
- Samsudin, Sadili,. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk,. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono,. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sulastiyono, A., 2011, “Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi : Manajemen Penyelenggara Hotel”. Bandung: CV Alfabeta
- Sutrisno,. 2012. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi* (8th ed.). Yogyakarta: Ekonisia.
- Soewirjo, Herdi S. Darmo., 2008. *Teori & Praktik Akuntansi Perhotelan*. Jakarta
- SK.MenPar.RI.No.PM 53/HM.001/ MPEK/2013
- Tase, Fersi., 2017. “Pengaruh Kinerja Guest Relation Officer dengan Kepuasan Tamu di GQ Hotel Yogyakarta”. *Tugas Akhir*. D4 Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta.
- Usman, Husain., dan Setiady Akbar, Purnomo., 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Edisi Kedua. Hal : 41. Jakarta: Bumi Aksara
- Widhiarsa, Okto,. 2011, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel”. *Skripsi*. S1 Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.