



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arviana, Nerrisa. 2013. *Pelayanan di Alaya Spa: Studi Deskriptif tentang Interaksi Antara Konsumen dengan Therapis dalam Proses Pelayanan di Alaya Spa Graha Residen Serviced Apartement Surabaya*. Tugas Akhir D3 Ilmu Pariwisata, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Edwin, B. Flippo. 2000. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Erlangga.
- Fedianti, Fatiah. 2014. *Analisis Pelayanan Jasa dan Kepuasan Konsumen pada Rumah Cantique Amanie Salon and Spa Kota Bengkulu*. Skripsi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, Bengkulu.
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo
- KBBI. Kendala dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kendala> diakses tanggal 7 Juni 2018.
- Kurnia, Florensia. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Flaurent Salon and Spa Yogyakarta*. Tesis S3 Ilmu Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexi. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Moleong, J. Lexi. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Moenir, H.A.S.2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellent*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Soetanto, Nieke. 2010. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Predana Media Group.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Sugianto, AGY.2010. Spa Jadi Gaya Hidup Masyarakat Kota dari <https://www.researchgate.net> diakses tanggal 9 Januari 2018.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta CV.



Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Coutesy: The Secret of 5 Star Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Penerbit Andy.

Rogayah, Iim D. 2007. *Pariwisata Kesehatan di Jawa Barat* dari <https://www.researchgate.net> diakses tanggal 9 Januari 2018.

Widjaya, Lulu. 2011. *Spa Industry in Bali* dari <https://www.researchgate.net> diakses tanggal 9 Januari 2018.