

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Birokrasi*. Vol 17 No. 2. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Politik, Universitas Indonesia.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Layanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hermina, Monicha. 2013. "Analisis Strategi Human Resources Departement terhadap Karyawan di Hotel Crown Plaza Jakarta". *Skripsi*. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Hudson, Simon. 2008. *Tourism and Hospitality Marketing a Global Perspective*. London: Sage Publications Ltd.
- Juniantara, I Wayan. 2015. "Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Denpasar". *Tesis*. Program Magister, Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Udayana. Denpasar.
- Kotler, Philip, Jhon Bowen, James Maken. 1998. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Amerika: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Terj. Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Bejamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Kusmayadi, Sugiarto Endar. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Manullang, M dan Marihot Manullang. 2006. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, H. Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nugroho, Aditya. 2014. "Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Sahid Raya Yogyakarta". *Skripsi*. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

Purwanto. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ross, Glenn. 1998. *Psikologi Pariwisata*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Sugiama, A Gima. 2013. *Manajemen Aset Pariwisata*. Bandung: Guardaya Intimarta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunaryo, Megawati. 2015. "Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Objek Wisata Museum Sonobudoyo Unit 1 Yogyakarta". *Skripsi*. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

Teck Hong, Tan, Amna Waheed. 2011. "Herzberg's Motivation-Hygiene Theory And Job Satisfaction In The Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect of Love of Money". *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 16, No 1, pp. 73-94. Malaysia: School of Bussiness, Sunway University.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Wahab, Salah. 1996. *Manajemen Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Pustaka Laman

“Digital Library FIB UGM”, <http://digilib.fib.ugm.ac.id/digital/filter>, Diakses pada 20 Januari 2016 (13.00) GMT +7

“Gadjah Mada University Theses and Dissertations Repository Tesis dan Disertasi”, <http://etd.repository.ugm.ac.id/index>. Diakses pada 9 Oktober 2015 (00.04) GMT +7

Wawancara

Wawancara Warli Aditomo, Yogyakarta, 3 Maret 2016, Pukul 14.00 WIB

Wawancara Warli Aditomo, Yogyakarta, 7 Maret 2016, Pukul 13.35 WIB

Wawancara Warli Aditomo, Yogyakarta, 15 Maret 2016, Pukul 14.45 WIB

Wawancara Amru, Yogyakarta, 28 Maret 2016, Pukul 11.25 WIB