

DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: 2009.
- Lupiyoadi, R. (2001). *manajemen pemasaran jasa*. jakarta: Pt salemba emban patria.
- Philip Kotler; , Kevin Lane Keller. (2008). *manajemen pemasaran*. jakarta: 2008.
- PhilipKotler; , Gary Armstrong. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. jakarta: 2008.
- Tjiptono, F. (1998). *MANAJEMEN JASA*. YOGYAKARTA: 1998.
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.
- Arieffandi, A. (2013). *contoh laporan praktek kerja industri jurusan perhotelan*. Dipetik february 20, 2016, dari <http://www.infokita4.blogspot.co.id/2013/contoh-laporan-praktek-kerja-industri.html?m=1>
- Kawuryan, R. P. (2015). *ANALISIS PELAYANAN TEKNIK PT PLN (PERSERO) RAYON SLEMAN MENGENAI KEPUASAN PELANGGAN*. YOGYAKARTA: 2015.
- Nurahmawati, D. (2015). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PT FANTASI ERESTAMA CEMERLANG (AMAZONE) CABANG JOGJA CITY MALL JOGJAKARTA*. YOGYAKARTA: 15.
- <http://widiacademia.blogspot.co.id>. (n.d.). *pengertian tamu dan jenis tamu hotel*. Retrieved maret 22, 2015, from <http://widiacademia.blogspot.co.id/2015/05/pengertian-tamu-hotel-dan-jenis-jenis.html>.
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>. (n.d.). *jasa*. Retrieved maret 14, 2016, from <https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>.
- www.kajianpustaka.com. (2013, mei). *pengertian kualitas jasa*. Retrieved maret 14, 2016, from www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html.