

DAFTAR PUSTAKA

Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PTIndeks

www.grandtjokro.com/yogyakarta diakses pada 18 Juni 2015 pukul 22.35 WIB

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Hotel> diakses pada 15 Juni 2015 pukul 21.45 WIB

https://googleweblight.com/lite_url=https://teorionline.wordpress.com/service/metode-pengumpulan-data diakses pada 16 Juni 2015 pukul 22.20 WIB

<https://johannessimatupang.wordpress.com/2009/06/01/membangun-kompetensi-mewujudkan-strategi/> diakses pada 15 Juni 2015 pukul 19.10 WIB

Waty, Indah. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Dana Solo. Tugas Akhir. Solo: Universitas Sebelas Maret.