

REFERENCES

- Annum, Godfred, 2014, Instrument for collecting the data, pdf.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek, Rineka Cipta, Jakarta.
- Cresswell, 2003, Research design second edition.
- Kotler, Philip, 2001, Dasar-dasar pemasaran, penterjemah Hendra Teguh, Intermedia, Jakarta.
- Munandar, 2012, <http://madebayu.blogspot.com/2012/09/pengertian-hotel-manajemen-dan-tamu.html>
- Roseni, 2011, <http://roseni-mystory.blogspot.com/2011/03/penanganan-tamu.html>
- Stanton, J. William, 2002, Manajemen pemasaran, alih bahasa Basu Swastha DH dan Irawan, Erlangga, Jakarta.
- Surachmad, Winarno, 1998, Pengantar penelitian ilmiah, Tarsito, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 1996, Strategi pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Amartavia 2000, Service, quality, and satisfaction, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian, 1996, Manajemen produksi dan operasi. First edition, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.