

REFERENCES

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Perca
- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Alfabeta.
- Barlow, J., Moller, C. (1996). *A Complaint is a Gift*. Berret: Koehler Publisher.
- Darsono, A. (2004). *Kantor Depan. Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hariwijaya, M. (2007). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Elematera Publishing
- Jamali, D. (2007). *A Study of Customer Satisfaction in the Context of a Public Private Partnership*. International Journal of Quality and Reliability Management.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L.J (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Manurung, H., Tarmoezi, T. (2002). *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Medlink. (2006). *The Wall Street Journal*. Retrieved from
 http://online.wsj.com/news/articles/SB1144195302255. Accessed May 2014.
- Poerwandari, E.K. (1998). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Stedmon., Kasanava, L. M. (1990). *Managing Front Office Operation, Michigan, Educational Institute*. America: American Hotel and Motel Association.
- Sugiyono. (2006). *Teknik Penelitian*. Yogyakarta: Pines
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, A. (1999). *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Supardi, M.D. (2006). *Metodologi Penelitian*. Mataram : Yayasan Cerdas Press.
- Yoeti, O. (2000). *Customer Service (Cara Efektif Memuaskan Pelanggan)*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.