

DAFTAR PUSTAKA

- Gomes, F. C. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset, hlm. 35.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, H. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN, hlm. 7.
- Suprihanto, J. (1997). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPF, hlm. 7.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Jakarta: Andi.
- Suprihanto, J. (1996). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPF.
- Tjiptono , F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy.(2001). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono. (2007). Strategi Pemasaran Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

Web:

Kotler. (2001:347). Pengertian Pelayanan Jasa. (Online). Tersedia di

<http://detikcybermatang.blogspot.com/2013/02/Pengertian-Pelayanan-jasa.html?m=1>. Diakses 4 Februari 2014.

Kotler dan Amstrong. (1996). Teori Pelayanan jasa. (Online). Tersedia di

<http://campartikelmahasiswa.blogspot.com/2013/05/Pengertian-Kualitas-Pelayanan-Jasa.html?m=1>. Diakses 04 Februari 2014.

[http://dedylandang.blogspot.com/2012/04/Kepuasan-Pelanggan-](http://dedylandang.blogspot.com/2012/04/Kepuasan-Pelanggan-Customer.html?m=1)

[Customer.html?m=1](http://dedylandang.blogspot.com/2012/04/Kepuasan-Pelanggan-Customer.html?m=1). Diakses 04 Februari 2014.

[http://skipsi-Manajemen.blogspot.com/2012/02/Pengertian-Definisi-Kualitas-](http://skipsi-Manajemen.blogspot.com/2012/02/Pengertian-Definisi-Kualitas-Pelayanan.html?m=1)

[Pelayanan.html?m=1](http://skipsi-Manajemen.blogspot.com/2012/02/Pengertian-Definisi-Kualitas-Pelayanan.html?m=1). Diakses 04 Februari 2014.

[http://bany-banysastra.blogspot.com/2012/08/Pengertian-Kepuasan-Pelanggan-](http://bany-banysastra.blogspot.com/2012/08/Pengertian-Kepuasan-Pelanggan-menurut.html?m=1)

[menurut.html?m=1](http://bany-banysastra.blogspot.com/2012/08/Pengertian-Kepuasan-Pelanggan-menurut.html?m=1). Diakses 04 Februari 2014.

<http://wandhie.Wordpress.com/teori-kinerja/>. Diakses 04 Februari 2014.

<http://definisimu.blogspot.com/2012/08/definisi-kinerja.html?m=1>. Diakses 04

Februari 2014.



Rivan Eka Nur Fajar, 2014

Tanggapan pelanggan terhadap kinerja karyawan reservasi di Travel Daytrans Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu