

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Irawan, Dr. Prasetya, M.sc. 2000. *Logika dan Prosedur Penelitian*. STIA-LAN, Jakarta
- Irawan, DR. Soehartono. 2004. *Prosedur Penelitian Sosial*. PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Hasibuan, Drs, H. Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Husein, Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* . Rajawali Pers, Jakarta.
- Kirom, Dr, H. Bahrul, SH., M.M., Msi. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung
- Martin, B William. 2004. *Quality Costumer Services*. PPM, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya, Bandung
- Pendit, Nyoman S. 2003. *Ilmu Pariwisata Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Pradnya Paramita, Jakarta.

Rachmawati, Hj. Ike Kusdyah, SE, MM. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.  
CV Andi, Yogyakarta.

Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif  
dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F. dan Chandra Gregorius. 2004. *Service, Quality Satisfaction*. CV Andi,  
Yogyakarta.

Yoeti.A Oka, 2001. *Pengantar ilmu pariwisata*. Bandung: Angkasa Bandung

Yoeti, Oka A. 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Pradnya Paramita,  
Jakarta.

[http : /google.co.id/](http://google.co.id/)

