

DAFTAR PUSTAKA

- Agusanwar.2002.Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel.Surabaya
- Ramadhani, Laila.2009.Peranan *business center* dalam mendukung kegiatan operasional pada *Front Office Department* di Aryaduta Hotel & *Country Club*.Tugas Akhir
- Sihite,Richard.2000.*Front Office*.Surabaya:SIC
- Tarmoezi,Trisno & Heldin.1999.*Profesional Hotel Front Office Liner*.Jakarta:Kesaint Blanc
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/kinerja-karyawan-definisi-faktor-yang.html>
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/kinerja-karyawan-definisi-faktor-yang.html>
- <http://kamusbahasaindonesia.org>
- <Http://wibardi89.wordpress.com/2009/11/03/3>
- http://www.hrcentro.com/artikel/Pengertian_Kualitas_Pelayanan_110502.html
- <http://www.scribd.com/doc/50005927/27/B-Konsep-Kualitas-Pelayanan>