

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsih. 1997 *Prosedur Penelitian*. Penerbit PT Gramedia Pusaka Utama : Jakarta
- Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- David. 1969. *Hotel and Institutional Housekeeping*. Barrie and Rockliff : London.
- Ridwan. 2001. *Housekeeping Manual*. Natour Garuda : Yogyakarta.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Santoso, Singgih 2000. *Food Service*. Penerbit PT Utama Gramedia Pusaka Utama : Jakarta.
- Soekresno. 2001. *Managemant Food and Beverage Service Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- [www.books168.com/](http://www.books168.com/)pengertian kualitas pelayanan hotel/. Diakses tanggal 24 Juli 2010 Pukul 10:12 WIB
- [www.ittelkom.ac.id/](http://www.ittelkom.ac.id/)pengertian pelayanan/. Diakses tanggal 22 Juli 2010 Pukul 21:24 WIB