

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, Wisnu HS, 2006, *Housekeeping Department Floor and Public Area*, Penerbit Alfabeta
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manejemen Jasa*, Penerbit Yogyakarta : Andi
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, Penerbit PT Prenhallind : Jakarta
- Kotler, Philip , 2006 , *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, Penerbit P.T Indeks Gramedia
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry, 2011, *Pemasaran Jasa.edisi 7*, Penerbit Erlangga : Jakarta
- Nawar Agus ,2000, *Operasional Tata Graha*, Jakarta,PT Gramedia Pustaka Utama. Rumekso, 2005,*Housekeeping Hotel Floor Section*, Yogyakarta : Andi
- Nawar Agus, 2002, *Psikologi Pelayanan*, Penerbit Alfabeta
- Rumekso, 2001, *Houseekiping Hotel*, Penerbit Yogyakarta : Andi
- Rumekso, 2002,*Housekeeping Hotel*, Yoghyakarta : Andi
- Sulastiyono, A.1994, *Teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel*. Yogyakarta : Andi
- Sulastiyono Agus, 2001, *Menejemen Penyelenggaraan Hotel*, Penerbit Alfabeta
- Vincent Gaspersz, 2005, *Sistem manajemen kinerja terintegrasi balanced scorecard dengan six sigma untuk organisasi bisnis dan pemerintah*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Yayuk Sri Perwani, 1993, *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama