

DAFTAR PUSTAKA

- Pengertian Hotel , Diakses dari www.infodanpengertian.com/2015/11/pengertian-hotel-menurut-para-ahli.html?m=1 , pada 20 februari 2019
- Definisi dan Prinsip Total Quality Manajemen, Diakses dari <https://ipqi.org/definisi-unsur-prinsip-manfaat-program-total-quality-manajemen-tqm/>, pada 5 Maret 2019
- Kasiram, Mohammad. Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif. Malang: Sukses Offset, 2010.
- Nasution, Nur. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management. Bogor: Ghalia Indonesia, Edisi Kedua, 2005.
- Sejarah Intercontinental Hotels Groups dan Profil singkat Holiday Inn Melaka, Diakses dari www.ihg.com/intercontinental/content/id/in/support/about-intercontinental, pada 5 Maret 2019
- Tentang Holiday Inn Melaka, Diakses dari <https://www.ihgplc.com/our-brand/holiday-inn>, Diakses pada 5 Maret 2019
- Karakteristik Total Quality Manajemen, Diakses dari prasko17.blogspot.com/2012/08/karakteristik-prinsip-dan-unsur-pokok.html?m=1 , Diakses pada 4 Maret 2019
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset, 1995.