

DAFTAR PUSTAKA

- Budi R. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Makassar : Kretakupa
- Bagyono, Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Andi Offset
- Feigenbaum, A.V. 1992. *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta: Erlangga
- Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prasetyorini, Retno. 2003. *Pelayanan Prima*. Temanggung : Guruvalah Inc
- Sarah Trenholm, A. J. (1996). *Interpersonal Communication*. Oxford, New York: Wadsworth Publishing Company
- McQuail, Denis. 1991. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Erlangga

Sumber Online :

- Andreani Fransisca. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Trainee Program Manajemen Perhotelan Universitas Petra pada Industri Hotel Berbintang Lima Surabaya* diakses dalam situs <http://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/16751> pada 20 Mei 2019
- Menawati L, Hendra Kurniawan. 2015. *Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan Primer* diakses dalam situs <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JKS/article/view/3264> pada 18 Mei 2019
- Psi, Humas. 2018. *Pentingnya Pelayanan Prima bagi Perusahaan* diakses dalam situs <https://psikologi.ui.ac.id/2018/08/24/pentingnya-pelayanan-prima-bagi-perusahaan/> pada 12 Juni 2019
- Rifdatul Husna. 2015. *Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan Reception di Hotel Axana Padang* [skripsi]. Padang (ID): Universitas Negeri Padang
- https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas_layanan