

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I. Yogyakarta : Gava Media.

Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Cetakan Keenam. Bogor : Ghalia Indonesia.

Sihite, Richard. 2000. *Front Office (Kantor Depan)*. Edisi 5. Cetakan 5. Surabaya : SIC.

www.archive.org/details/checkincheckoutprinciples diakses pada 11 April 10.46

www.bwpapilio.com diakses pada 11 April 08.12

www.cdn.thebalibible.com diakses pada 11 April 08.47

www.e-journal.uajy.ac.id diakses pada 14 April 10.15

www.google.com/maps/bwpapilio diakses pada 11 April 08.38

www.hoteltretorri.it diakses pada 11 April 09.04

www.id.scribd.com/e-book/pelayananprima diakses pada 8 Mei 11.24

www.jatim.bps.go.id diakses pada 11 April 09.49

www.journal.unair.ac.id diakses pada 14 April 09.23

www.julajuli.com diakses pada 11 April 11.32

www.dosensosiologi.com diakses pada 14 Mei 10.11

www.repository.unair.ac.id/frontoffice diakses pada 8 Mei 09.12

www.surabayakota.bps.go.id diakses pada 11 April 09.20