

**DAFTAR PUSTAKA**

SK Menteri Perhubungan. Klasifikasi Hotel – SK. Menteri Perhubungan Tahun 1977. Diakses dari <https://id.scribd.com/document/321945855/Klasifikasi-Hotel-SK-Menteri-Perhubungan-Tahun-1977>, 2 Februari 2019.

<https://teknologikinerja.wordpress.com/2008/05/06/pengaruh-motivasi-terhadap-peningkatan-kinerja/>

<https://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html?m=1>

[https://www.academia.edu/15638057/MANAJEMEN\\_KOMPLAIN](https://www.academia.edu/15638057/MANAJEMEN_KOMPLAIN)<http://www.infodanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html?m=1>

Haryono, Ph. 2015. Dahsyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Perhotelan. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer