

DAFTAR PUSTAKA

Atep, Adya Barata, 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo

Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi II, Yogyakarta: Andi Offset

<http://www.shangri-la.com/surabaya/shangrila/photo-videos/>

<https://jatim.bps.go.id/statictable/2017/10/17/671/jumlah-akomodasi-hotel-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-timur-2012-20>