

DAFTAR PUSTAKA

- Ardian, R. (2017) *Apa yang dimaksud dengan sikap?*. Diakses pada tanggal 14 Juni 2020 dari <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-sikap/4389>
- Assauri, Sofjan. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Gaspersz, Vincent. (2008). *Total Quality Control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- James, O'brien. (2006). *Introducing To Information System*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. (2007). *Sistem Informasi Manajemen. Edisi ke-10. Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P.* Jakarta: Salemba Empat.
- Liona, P. A. (2001). *Hubungan Masyarakat: Membuka Hubungan Baik dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.
- Maddy, Khairul. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Mar'at. (2001). *Sikap Manusia : Perubahan serta Pengukurannya*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rochmah, Amaliya F. (2013), *Pengaruh self esteem karyawan Alfamart Jember terhadap pemberian pelayanan prima (service excellence) kepada pelanggan. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*. Diakses pada tanggal 13 Mei 2020 dari http://etheses.uin-malang.ac.id/1241/6/11410142_Bab_2.pdf
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima . Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Suharto, B., & Damanik, J. (2012). Hotel (s) care for local community. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 5(2),6.
- Suharto, B., Sri Endah N., M. Nilzam A., Aji Akbar F., & Damar K., (2020). Mobility of The New Class In The Tourism Industry. Buruh Naik Kelas (Airlangga News). *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(2), 7. hal. 1-10.
- Sutarman. (2009). *Pengantar teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , (2020), *Training Grooming dan Personal Hygiene*. Diakses pada tanggal 12 Mei 2020 dari <http://kualitasinergi.com/training-grooming-dan-personal-hygiene.html>
- , (2020), *Bumi Surabaya City Resort Room Details*. Diakses pada tanggal 29 Februari 2020 dari www.bumisurabaya.com