

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Noor. (2013). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Teori dan Kasus*. Jepara: UNISNU PRESS.
- Atmoko, T. Prasetyo Hadi dan Heni Widyaningsih. (2018). *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Explore.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Chairina, Raden Roro Lia. (2019). *Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Kinerja Perawat Rumah Sakit)*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Deddy, d. M. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ervianto, Wulfram I. (2004). *Teori Aplikasi Manajemen Proyek Konstruksi*. Yogyakarta: Andi.
- <https://zonaperhotelan.blogspot.com/2018/05/jangan-cuma-dengar-kata-hotel-tapi-tak.html>. Diakses 9 Mei 2020 pukul 03.33 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (1990). Jakarta: Balai Pustaka.
- Klau, Lambertus. (2016). “*FAKTOR-FAKTOR YANG MENGHAMBAT KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN NGADA.*”
<http://repository.ut.ac.id/6841/1/42508.pdf>. Di akses 15 Mei 2020 pukul 02.40 WIB
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. (1999). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prastowo, Andi. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sattar. (2017). *Buku ajar Ekonomi Koperasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Simanjuntak, Payaman J. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Soedarmayanti. (2003) *Dasar – Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono, Hari. (2015). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- www.marriott.com/hotels/travel/subjw-jw-marriott-hotel-surabaya/. Diakses 1 Mei 2020 pukul 01.08 WIB.