

Bibliography

- Alfattah, A. (2013). *Uji Asumsi Klasik Menggunakan SPSS*. Available at:
<http://aries-djm.blogspot.com/2013/05/uji-asumsi-klasik-menggunakan-spss.html>. Accessed on August 02, 2016. 15:30 WIB.
- Ardi, F. (2014). *Pengertian Hotel*. Available at:
<http://jenishotel.info/pengertian-hotel>. Accessed on May 27, 2016. 20:01 WIB.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta:Prenhalindo.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2000). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktek HOTEL FRONT OFFICE*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Bardi, J.A. (2007). *Hotel Front Office Management (Fourth Edition)*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Bambang Sunaryo (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata “Konsep dan Aplikasinya di Indonesia”*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

ePenaku.com. (2014). *Pengertian Front Office*. Available at:

<https://robihikmat.blogspot.co.id/2010/05/bab-ii-uraian-umum-2.html>.

Accessed on March 23, 2016. 14:35 WIB.

Helmi, S. (2008). *Kualitas Pelayanan*. Available at:

<http://shelmi.wordpress.com/2008/12/04/kualitas-pelayanan>. Accessed on

March 25, 2016. 20:30 WIB.

James A. Bardi, *Hotel Front Office Management*, 2nd Edition, Pennsylvania – USA: Van Nostrand Reinhold, 1996.

Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, F., Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.

Thonburry, Scoot: 2004. *How to Teach Speaking*. Longman: Pearson.

Web, GH Universal.2014. *GH Universal Hotel Bandung*. Available at:

https://id.wikipedia.org/wiki/GH_Universal_Hotel/

Accessed on February 26, 2016. 15:23 WIB.

Web, GH Universal.2014. *GH Universal Hotel Bandung*. Available at:

<http://www.ghuniversal.com/> Accessed on March 1, 2016. 20:30 WIB.