**DAFTAR PUSTAKA**

 A. Buku

Ardianto, Elvinaro 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relation*, Bandung : Simbiosa Rekatama Media.

Butterick, Keith 2012. *Pengantar Public Relations*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Haksever, 2000. Service *Management and Operations*. Diterjemahkan oleh Sapran. Jakarta : Erlangga.

Kasmir, 2004. *Etika Customer Service*. Bandung : Tiga Serangkai.

Lukman, Sampara. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Rosdakarya.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, Rexy J, 2000*, Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi, Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2007*. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Rosdakarya.

Ruslan, Rosady. 2012. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta. PT Rajawali Persindo Persada.

Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. Bandung : Mandar Maju.

Sinambela, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press

Sudjana. 2005. Metoda Statistika Edisi 6. Bandung : Taristo.

Suranto. 2011. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Yulianita, Neni. 2007. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung : Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Bandung.

B. Sumber Lain :

Dokumentasi Hotel Horison Bandung

http/.wikipedia.org

http/.google.com

hhtp/.excellentservice.blogspot.com