

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep A, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Idrus, Muhammad, 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Edisi kedua*, PT Gelora Aksara Pratama, Yogyakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Ketiga, Jakarta, Balai Pustaka, hal 408
- Kriyantono, Rachmat, 2008, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Kencana Prenada media Group, Jakarta.
- Noor, Juliansyah, 2012, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Desertasi, Dan Karya Ilmiah*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Ruslan, Rosady, 2012, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Soemirat, Solehdan Ardianto, Elvinaro, 2012, *Dasar-Dasar Public Relations, Pt Remaja Rosdakarya*, Bandung.
- Sunuantari, Manik, 2012, *Journal Communication Spectrum* “Penerapan Budaya Perusahaan dalam Pembentukan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan” Vol. 2 No. 1 ISSN: 2087-8850, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Jakarta.
- Sutopodan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima (Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III Edisi Revisi I)*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2011, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta.

Online :

Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI No. PM10/PW.301/phb-77. Keparwisatahan. <https://www.scribd.com/document/321945855/Klasifikasi-Hotel->

[SK-Menteri-Perhubungan-Tahun-1977](#), diakses pada tanggal 19 Agustus 2017 pukul 10.58 WIB.

