



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Qs. An-Nahl ayat: 91

Ariani D, Wahyu, 2009, *manajemen operasi jasa*. Yogyakarta: Penerbit: Graha Ilmu. Cetakan ke-1.

Budi, Agung Permana, 2013, *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

David R, Fred, 2009, *Manajemen Strategis*. Jakarta: Penerbit: Salemba Empat.

<http://diahotel.blogspot.co.id/2014/11/seksi-seksi-house-keeping-department.html>

Kartajaya, Hermawan, 2009, *Service Operation*. Penerbit: Erlangga

Kotler, Philip dan Keller, Kevin lane, 2008, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Penerbit: Erlangga.

Lovelock Christoper, Wirtz Jochen, Jmussry Jacky. 2010, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Penerbit: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit: Salemba Empat.

Mursid, M. Drs, 2014, *Manajemen Pemasaran*, jakarta: Penerbit: Bumi Aksara. Cetakan ke-7

Nasution, 2010, *Manajemen Terpadu Total Quality Management*. Bogor: Penerbit: Ghalia Indonesia. Cetakan ke-2.

Sinambela, L.P, 2010, *Renovasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Penerbit: PT. Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, Diana Anastasia, 2007, *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: penerbit: ANDI.

Tjiptono, Fandy, Gergorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke-3, Yogyakarta: Penerbit: CV. Andi Offset.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.