

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, S.E., M.M , 1998, *Psikologi Kerja*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Ariyanti, dkk. , 1998, *Laporan Pelaksanaan Kegiatan Observasi Bagian Laundry & Dry Cleaning di Hotel Holliday Inn Semarang*; tidak diterbitkan.
- Belows, Roger, 1961, *Psychology of Personnal in Business Industry*, New Jersey, Prentice Hall.
- Dessler, Gary, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resources Management 7e*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2, Jakarta, PT Prehallindo.
- Handoko, T. Hani, 1985, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Liberty.
- Hartini, 2000, *Laporan Akhir Tentang Studi Banding Bisnis Perhotelan di Semarang*, tidak diterbitkan.
- Haryanti, Kristiana dan Hadi, Sutrisno, 1998, Hubungan Persepsi Mutu pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen, *Psikodimensia, Kajian Ilimiah Psikologi*, Volume 1, Nomor 1, Semarang, Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Kompas, Jumat, 27 September 2002, *Meningkatnya Kriminalitas di Bisnis Perhotelan*, Jakarta.
- Mathis, L. Robert & Jackson, H. John, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku 2, Jakarta, Salemba Empat.
- Moleong, L. Lexy, DR. , M.A. , 1995, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Mondy, R. Wayne, Noe, M. Robert, 1990, *Human Resources Management*, Fourth Edition, United States of America, Allyn & Bacon.
- Muhadjir, Noeng, 1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-3, Yogyakarta, Rake Sarasin.
- O'Brien, Gordon .E, 1986, *Psychology of Work and Unemployment*, Great Britain, John Wiley & Sons Ltd.
- Poerwandari, E. Kristi, 1998, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*, Jakarta, Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran & Pendidikan Psikologi (LPSP3) Universitas Indonesia.

Ruky, Achmad . S, Dr, 2001, *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Rumekso, SE, 2001, *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta, Andi.

Schneider, Benjamin and Bowen, David .E, 1985, Employee and Customer Perceptions of Service in Banks : Replication and Extension, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 70, Number 3, United States of America, American Psychological Association, Inc.

Simamora, Henry, 1987, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta, STIE YKPN.

Sugiarto, Endar, Ir. , MM, 1999, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Suryana, Asur, 1998, *Welcome to Laundry Management Training*, tidak diterbitkan.

Walker, James .W , 1980, *Human Resources Strategy*. Singapore, McGraw-Hill Book Co.

