

DAFTAR PUSTAKA

- Alvarez, Salas dan Garofano. 2004. *An Integrated Model of Training Evaluation And Effectiveness*. Human Resource Development Review, Volume III, Pg 385-416.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bell, S.J., and Luddington, J.A. 2006. *Coping with customer complaints, Journal of Service*. Sage Publications.
- Blanchard, P. N. And James, W.T. 2004. *Effective Training, System, Strategies, and Practices*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Chatab, N. 2007. *Diasnotic Management: Metode Teruji Meningkatkan Keunggulan Organisasi*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta.
- Crawford, John. 2000. *Evaluation of Libraries and Information Services*. Edisi 2. London : Aslib, the association for information management and information management international.
- Cushway, B. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Fuad. 2011. *Konsep Pelatihan*. <http://fuadadman.com/wp-content/uploads/2009/08/KONSEP-PELATIHAN.doc> (23 April 2013).
- Hamalik, Oemar. 2001. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi II. Cetakan Keempat Belas. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot T.E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Mamusia*. Jakarta: Grasindo.
- Indriantoro, Nur, Supomo, Bambang, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk akuntansi dan Manajemen*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- JTTC UGM. 2009. *Kepuasan Pelanggan: Customer Service And Handling Complaint*. <http://jttcugm.com/kepuasan-pelanggan-customer-service-and-handling-complaint/> (2 April 2013).
- Lovelock, C and Wirtz,J. 2004. *Services Marketing*. Edisi 5. Prentice Hall. New Jersey.
- Mathis, Robert L. and Jackson, John H. 2009. *Human Resources Management*. Edisi Sebelas. Salemba Empat.
- McDavid & Hawthorn. 2006. *Program Evaluation & Performance Measurement An Introduction to Practice*. SAGE Publications.
- Moekijat. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pionir Jaya.

- Noe, Raymond A. 2000. *Employee Training & Development*. Singapore: McGraw-Hill Book Co-International Editions.
- Qomari, Rohmad. 2008. *Model-model Evaluasi Pendidikan*. *Insania*, Vol.13, No.2, Mei-Agustus 2008 173-188.
- Saltanera. 2005. *Manajemen Proses Bisnis: Mendorong Efisiensi dan Menumbuhkan Nilai Kompetitif*.
<http://id.saltanera.com/bahan/manajemen/manajemenproses-bisnis-mendorong-efisiensi-dan-menumbuhkan-nilai-kompetitif> (22 Maret 2013).
- Simamora, Henry. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN: Yogyakarta.
- Smith, A.K., Bolton, R.N. and Wagner, J. 1999. A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, Vol. 36 No. 3, pp. 356-72.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.PM 10/PW.391/PHB-77. <http://id.shyoong.com/business-management/management/2186428-pengertian-atau-definisi-hotel/> (2 April 2013).
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, 2009. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kedua, Rajawali Press. Jakarta.
- Widoyoko, Eko Putro. 2010. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.