

Daftar Pustaka

- Dessler, Garry (1999). *Personal Management*, Terjemahan Agus Dharma, Edisi Ketiga, Jakarta : Erlangga.
- Filippo, Edwin B. (1996). *Principles of Personnel Management*, Terjemahan Moh. Masud, Edisi Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Handoko, T. Hani (1995). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE Universitas Gajah Mada
- H. Hadari Nawawi (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi VIII, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Fandy Tjiptono (2005), *Pemasaran Jasa*, Edisi ke-1, Jawa Timur : Bayumedia
- Husein Umar (2000), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Husein Umar (2003), *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Edisi ke-1, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Stoner, James A.F (2002), *Management*, New York : Prentice Hall, Inc
- Johanes Supranto (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi ke-2, Jakarta : Rineka Cipta
- Kotler, Philip (2002), *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa : Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, Edisi Milenium, Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto (2000), *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, alih bahasa : Ancella Anitawati Hermawan, Edisi ke-1, Buku ke-1, Jakarta : Salemba Empat.
- Bilson Simamora (2001), *ReMARKETING For Business Recovery*, Edisi ke-1, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bilson Simamora (2001), *Memenangkan pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Johanes Supranto (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi ke-2, Jakarta : Rineka Cipta.
- Istijanto (2006), *Riset Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke-2, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Mas'ud (2000), Survei Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi, Semarang :
Badan Penerbit – UNDIP

Dajan, Anto (1986), Pengantar Metode Statistik Jilid II, Jakarta : LP3ES

Sugiyono (2003), Metode Penelitian Bisnis, Bandung : Alfabeta



Kuesioner Training

NO.	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	Sasaran <i>training</i> disampaikan secara jelas di awal sesi <i>training</i>					
2.	Sasaran <i>training</i> yang tertulis dalam materi <i>training</i> memperkuat pembelajaran					
3.	Semua materi yang diberikan, termasuk bahan-bahan <i>training</i> , merupakan materi yang dibutuhkan dalam pekerjaan					
4.	Ada cukup banyak kesempatan untuk mempraktikkan ketrampilan yang diajarkan selama <i>training</i>					
5.	Instruktur atau pengajar mendorong peserta untuk terlibat					
6.	Metode-metode penyampaian <i>training</i> (seperti pengajaran, diskusi, demonstrasi) yang digunakan membantu saya dalam mempelajari materi					
7.	Tes evaluasi membuat saya menjadi terlatih atau terampil					
8.	Lingkungan <i>training</i> (misalnya suasana ruangan) memperkuat motivasi dan membantu saya belajar					
9.	Semua peralatan dan perlengkapan <i>training</i> tersedia					
10.	Fasilitas-fasilitas di tempat <i>training</i> mendukung pembelajaran					
11.	Media presentasi berupa audio visual (seperti transparasi, <i>slide</i> , <i>powerpoint</i> , video) dan alat-alat <i>training</i> yang digunakan membantu saya memahami apa yang disampaikan selama <i>training</i>					

Kuesioner Kualitas Jasa

NO.	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
A.	Keandalan (Reliability)					
1.	• Ketika perusahaan hotel memberikan janji untuk melakukan sesuatu, perusahaan itu dapat melaksanakan janjinya dengan baik					
2.	• Ketika pelanggan mempunyai masalah, perusahaan hotel akan dengan senang hati untuk menyelesaikan masalah tersebut					
3.	• Perusahaan hotel akan memberikan pelayanan dengan benar sejak pertama kali					
4.	• Perusahaan hotel akan memberikan layanannya tepat waktu seperti yang dijanjikan					
5.	• Perusahaan hotel akan berusaha keras menghindari kesalahan					
B.	Daya Tanggap (Responsiveness)	STS	TS	R	S	SS
6.	• Karyawan pada perusahaan hotel akan memberitahu pelanggan dengan tepat ketika layanan akan dilaksanakan					
7.	• Karyawan pada perusahaan hotel akan memberikan layanan dengan cepat atau segera					
8.	• Karyawan perusahaan hotel selalu memberikan bantuan kepada pelanggan					
9.	• Karyawan perusahaan hotel tidak akan merasa terlalu sibuk untuk menanggapi					

		STS	TS	R	S	SS
C.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
10.	• Perilaku karyawan perusahaan hotel dapat meyakinkan para pelanggan					
11.	• Para pelanggan perusahaan hotel akan merasa aman melakukan transaksi					
12.	• Karyawan perusahaan hotel selalu bersikap ramah kepada pelanggan					
13.	• Karyawan perusahaan hotel mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik					
D.	Empati (<i>Emphaty</i>)	STS	TS	R	S	SS
14.	• Perusahaan hotel memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan					
15.	• Perusahaan hotel memiliki jam kerja yang menyenangkan kepada semua pelanggan					
16.	• Perusahaan hotel mempunyai karyawan yang memberi perhatian kepada pelanggan secara pribadi					
17.	• Perusahaan hotel sangat mengutamakan kepentingan para pelanggan					
D.	Wujud (<i>Tangibles</i>)	STS	TS	R	S	SS
18.	• Perusahaan hotel akan mempunyai peralatan yang paling mutakhir					
19.	• Dalam perusahaan hotel bahan-bahan berkaitan dengan layanan secara visual					

	menarik					
20.	• Para karyawan di perusahaan hotel berpakaian bersih dan rapi serta berpenampilan menarik					
21.	• Fasilitas fisik di perusahaan hotel secara visual menarik					

