

DAFTAR REFERENSI

- Azwar, S. (2005). *Metode penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Bungin, B. (2003). *Analisis data penelitian kualitatif pemahaman filosofis dan metodologi ke arah penguasaan model aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Budyatna, M & Mutmainnah, N. (2002). *Buku materi pokok komunikasi antarpribadi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Devito, J. A. (1997). *Komunikasi antarmanusia (Edisi ke 5)*. Jakarta: Profesional Books.
- Devito, J. A. (2007). *The interpersonal communication book (11th Ed)*. USA : Pearson Education Inc.
- Friedgen, J. D. (1996). *Dimension of tourism, the educational of the American Hotel Association*. USA : Pearson Education Inc.
- Gomes, Fausto, Cardoso. (1995). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hardjana, A. (2000). *Audit komunikasi teori dan praktek*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Jefkins, F. (2005). *Public relations bisnis E+R (Edisi Keempat)*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P&A, G. (2006). *Principles of marketing – (11th ed)*. New Jersey : Upper Saddle River, N.J.
- Liliweri, A. (1991). *Komunikasi antarpribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Masmuh, A. (2008). *Komunikasi organisasi dalam perpektif teori dan praktek*. Malang : UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Moekijat. (1993). *Teori komunikasi*. Bandung : PT. Mandar Maju.
- Muhammad, A. (2007). *Komunikasi organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu komunikasi : suatu pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (1988). *Metode penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Novotel Surabaya Hotel and Suites, (2009), *Night auditor report dari masing-masing hotel di Surabaya*.

- Pawito. (2007). *Penelitian komunikasi kualitatif*. Yogyakarta : PT. LKS Rosdakarya Offset.
- Pemda Jatim, Dinas Informasi dan Komunikasi, (2008), *Penghargaan-penghargaan*, 14 April 2009, retrieved from <http://www.d-infokom-jatim.go.id/>
- Quail, Mc. D. (1986). *Model-model komunikasi*. Yogyakarta : UGM.
- Rakhmat, J. (2007). *Metode penelitian komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Rudy, M T. (2005). *Komunikasi dan hubungan masyarakat internasional*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Surabaya Tourism Promotions Board, MATAAIR Media Communications, (2008), *List star hotel*. 17 Juni 2009, retrieved from http://www.surabayatourism.com/det_akomodasi.php?ID=1&lang=0