

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar.2004.*Resepsionis Hotel*.Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Bagyono. 2006. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Jakarta : Alfabeta .
- Darsono, Agustinus. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Grasindo.
- Data Internal Singgasana Hotel Surabaya.
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi ke-2*. Yogyakarta : Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Prinsip – prinsip total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html?m=1> diakses tanggal 10 April 2019.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi.
- Surat Keputusan Menparpostel, yaitu SK: KM 34/HK 103/MPPT-87.
- Sembiring, Meskardo.2015. *Omset Berlipat : dari bisnis hotel, tur, dan travel*. Semarang : Cemerlang .
- Soenarno, D. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, 1996. *Services Marketing*. Diakses dari <https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html?m=1> tanggal 13 April 2019.