

### Daftar Pustaka

*Damardjati, R.S. 1995, Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.*

Edwin, 2000:01.Reservation

Goetsch & Davis. 2013, *Quality Management*. Fourth Edition : Cram101 Incorporated.

Sutanto. 2010, *Menerima dan Memproses Reservasi*. Bandung : CV. Alfabeta.

Soenarno, Adi. 2006, *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi Offcet.

Saleh, A Muwafik. 2010, *Manajemen Pelayanan* . Jakarta : Pustaka Pelajar

Suwena, Widiatmaja. 2010, *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Udayana University Press.

<https://surabayakota.bps.go.id/> diakses pada tanggal 05 April 2019 pukul 18.30

<http://idkomangyani.blogspot.com/2014/10/pengertian-reservation-media.html>

diakses pada tanggal April 2019 pukul 10.00

<http://roziyuliani86.blogspot.com/2017/09/reservasi.html> diakses pada tanggal 05 juni 2019 pukul 09.00