

DAFTAR PUSTAKA

Rosyid, Azis Nur., Pradapa, Sri Yulianto Fajar., Prasastono, Ndaru. “*PARUH PELAYANAN FRONT OFFICE STAFF TERHADAP KELUHAN TAMU DI PANDANARAN HOTEL SEMARANG*”. Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata Universitas Stikubank Semarang Jl. Kendeng V Bendan Ngisor, Semarang Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/174487-ID-pengaruh-pelayanan-front-office-staff-te.pdf> ,10 April 2019.

Ifo, Edden Neuly. 2015. ”*Tinjauan Tentang Peranan Guest Relation Officer (GRO) Di Bagian Kantor Depan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, Review of the role of Guest Relation Officer (GRO) at the front office Hyatt Regency Yogyakarta* ”. Prodi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom, Desember 2015. p. 2474-2477. Diakses dari <https://openlibrary.telkomniversity.ac.id>, 05 Februari 2019.

Maiziva, Drie Rona. “*PERANAN RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL GRAND ZURI PEKANBARU*”. *Tourism Department Faculty of Social and Political Science University of Riau*. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/209019-none.pdf>, 12 April 2019.

Agusanawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <http://widiacademia.blogspot.com/2015/05/pengertian-tamu-hotel-dan-jenis-jenis.html>. 10 April 2019.

Apriyani, Dwi Aliyyah. “*Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo*”. Fakultas Ilmu Adminitrasi, Univesitas Brawijaya, Malang. Oktober 2017. p. 3. 16 Juni 2019.