

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Darsono, Agustinus. 1992. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta: PT Gramedia Widiarsarana Indonesia

Moleong, Lexy J. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Moleong, L. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sambodo, Agus & Bagyono. 2006. *Dasar – dasar kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Singarimbun, dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia

Soejatno, A. Bambang. 2008. *Front Office Operations. Secret Receptionist Skills for 5 Stars Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: R&D Alfabeta

Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy. The Secret of 5 Star Hotel Courtesy*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Yoeti, H. Oka A. 1999. *Hotel Customer Service*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT Pertja

Internet

<https://informasitempat00.blogspot.com/2018/06/hotel-pengertian-tamu-hotel-dan-8-jenis.html> (Diakses pada tanggal 10 September 2019)

<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-resepsionis/> (Diakses pada tanggal 16 September 2019)

<https://hotelpopuler.com/pengertian-hotel> (Diakses pada tanggal 16 September 2019)

<http://kantordepanfo.blogspot.com/> (Diakses pada tanggal 16 September 2019)

<https://pakarkomunikasi.com/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli> (Diakses pada tanggal 16 September 2019)

<http://www.definisimenurutparaahli.com/definisi-komunikasi-menurut-para-ahli-dan-sumber-bukunya/> (Diakses pada 16 September 2019)

<https://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html> (Diakses pada tanggal 17 September 2019)

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-pengalaman-kerja.html> (Diakses pada tanggal 17 September 2019)

<http://madebayu.blogspot.com/2012/09/pengertian-hotel-manajemen-dan-tamu.html>

(Diakses pada tanggal 17 September 2019)

<http://23tourism.blogspot.com/2015/01/definisi-pariwisata.html> (Diakses pada

tanggal 4 Oktober 2019)

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/09/10/berapa-pendapatan-devisa-](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/09/10/berapa-pendapatan-devisa-dari-sektor-pariwisata-indonesia)

[dari-sektor-pariwisata-indonesia](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/09/10/berapa-pendapatan-devisa-dari-sektor-pariwisata-indonesia) (Diakses pada tanggal 4 Oktober 2019)

[https://www.pelajaran.co.id/2017/18/pengertian-hotel-menurut-ahli-karakteristik-dan-](https://www.pelajaran.co.id/2017/18/pengertian-hotel-menurut-ahli-karakteristik-dan-jenis-jenis-hotel.html)

[jenis-jenis-hotel.html](https://www.pelajaran.co.id/2017/18/pengertian-hotel-menurut-ahli-karakteristik-dan-jenis-jenis-hotel.html) (Diakses pada tanggal 4 Oktober 2019)

[http://mediabelajarhotel-pariwisata.blogspot.com/2014/11/pengertian-pelayanan-](http://mediabelajarhotel-pariwisata.blogspot.com/2014/11/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli.html)

[menurut-para-ahli.html](http://mediabelajarhotel-pariwisata.blogspot.com/2014/11/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli.html) (Diakses pada tanggal 4 November 2019)

[https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2014/11/pengertian-komunikasi-menurut-para-](https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2014/11/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli.html)

[ahli.html](https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2014/11/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli.html) (Diakses pada tanggal 4 November 2019)

[http://ardinursodik.blogspot.com/2010/04/hubungan-responsiveness-daya-](http://ardinursodik.blogspot.com/2010/04/hubungan-responsiveness-daya-tanggap.html)

[tanggap.html](http://ardinursodik.blogspot.com/2010/04/hubungan-responsiveness-daya-tanggap.html) (Diakses pada tanggal 7 November 2019)