

Daftar Pustaka

- A, Hari, Karyono. (1997). *Kepariwisata*. PT. Grasindo. hlm. 2
- A, Yoeti, Oka. (1996). *Pengantar Ilmu Kepariwisata*. Bandung: Angkasa
- Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta : Gramedia.
- Akn. (2019). Menteri PPN: Pariwisata akan Menjadi Sumber Devisa Terbesar, <https://ekbis.sindonews.com/berita/1392680/34/menteri-ppn-pariwisata-akan-menjadi-sumber-devisa-terbesar>. Diakses pada 5 April 2020 pukul 10.00 WIB
- Anggraini, Rizka. (2019). Pemerintah Genjot Pembangunan Infrastruktur Kawasan Wisata Prioritas. <https://katadata.co.id/berita/2019/02/16/pemerintah-genjot-pembangunan-infrastruktur-kawasan-wisata-prioritas>. Diakses 10 Maret 2020 pukul 12.10 WIB
- Aritonang, Lerbin R. (2007), *Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Basuki, S. (2006). *Dalam Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia
- Batlahery, S., & Alfons E. (2019). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Megaria. *Journal of Business & Management*, 11. file:///C:/Users/USER/Downloads/2318-Article%20Text-3910-1-10-20191031.pdf. Diakses pada 19 Juni 2020 pukul 09.30 WIB
- Bilgah. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Humaniora*, 19, 2. Diakses 17 Maret 2020 pukul 20.00 WIB
- BPS. (2017). *Jumlah Akomodasi Hotel di Kota Surabaya Tahun 2012 – 2016*. Diakses pada 19 April 2019 pukul 21.30.
- BPS. (2019). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia 2009 – 2018*. <https://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>. Diakses 21 Februari 2020 pukul 06.00 WIB
- Cahyani, Wiwik. (2019). Definisi Pelayanan Prima, Mutu dan Standar Pelayanan. <http://wiwikcahyani.blog.unesa.ac.id/definisi-pelayanan-prima-mutu-dan-standar-pelayanan>. Diakses pada 15 April 2020 pukul 10.10 WIB
- Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo, Kompas Building
- Darsono, Agustinus. (1994). *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

- Eryani, Analisis.
(2013).<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/viewFile/2160/2105>. Diakses pada 22 Juni 2020 pukul 13.00 WIB
- Franklin, Adrian. (2003). *Mathieson and Wall, Tourism: Economics, Physical and Social Impacts*. New York: Long Man, 1982. Diakses pada 3 Maret 2020 pukul 07.15 WIB
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. hlm. 2
- Ginanjari, Dhimas. (2019). *Suroboyopedia: Per Tahun Berdiri Hotel Baru*, <https://www.jawapos.com/surabaya/14/08/2019/suroboyopedia-per-tahun-berdiri-empat-hotel-baru/>. Diakses pada 21 Maret 2020 pukul 19.05 WIB
- <http://murdilasriyantinggi.blog.unesa.ac.id/prinsip-prinsip-dan-standar-pelayanan-prima>. Diakses pada 20 Juni 2020 pukul 13.45 WIB
- Identitas Kebutuhan Kompetensi Sumber Daya Manusia Industri Perhotelan Kabupaten Bantul.. Diakses pada 11 April 2020 pukul 14.23 WIB
- Jayanto, Tri. (2009). *Peran Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingka Hunian Kamar Di Kusuma Sahid Price Hotel Surakarta*. file:///C:/Users/USER/Downloads/TRI%20%20%20JAYANTO%20C%209406039.pdf. Diakses pada 27 April 2020 pukul 16.50 WIB
- Kuntadi, 2019. *Kalahkan Migas, Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar USD19,2 Miliar*.<https://economy.okezone.com/read/2019/08/22/320/2095457/kalahkan-migas-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-usd19-2-miliar>. Diakses pada 7 April 2020 pukul 13.00 WIB
- Kurniawan, Ridwan. (2017). *Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja* .
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/1936/1433>. Diakses pada 20 Juni 2020 pukul 13.35 WIB
- Lasriyanti, Murdi. (2019). *Prinsip - Prinsip dan Standar Pelayanan Prima*.
- Lauena, DJ. (2015). “Analisis Pelayanan Prima dengan konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya.”<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-In810df14089full.pdf>. Diakses pada 1 Mei 2020 pukul 13.00 WIB
- Meiliyawati, Wida dkk (2009). *Make-Up Room (Menyiapkan Kamar Untuk Tamu)*. Akomodasi Perhotelan SMK Negeri 9 Bandung
- Nugraheni, Ratih. (n.d). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang*.

file:///C:/Users/USER/Downloads/5194-9737-1-SM.pdf. Diakses pada 17 April 2020 pukul 17.23 WIB

Panjaitan, Ramadhani. (2019). Definisi Layanan Prima Mutu dan Standar Pelayanan. <http://citraramadhanipanjaitan.blog.unesa.ac.id/definisi-layanan-prima-mutu-dan-standar-pelayanan>. Diakses pada 19 Juni 09.37 WIB

Prihatno. (2017). Identitas Kebutuhan Kompetensi Sumber Daya Manusia Industri Perhotelan Kabupaten Bantul. <http://amptajurnal.ac.id/index.php/MWS/article/download/210/117>. Diakses pada 11 April 2020 pukul 14.23 WIB

Rumekso. (2001). *HousekeepingHotel*. Yogyakarta: Andi

Sani, E. M. (2013). Pemanfaatan Buletin Pustakawan Oleh Pustakawan di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1-10. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/103604-ID-pemanfaatan-buletin-pustakawan-oleh-pust.pdf>. Diakses pada 19 Juni 2020 pukul 09.50 WIB

Soemohadiwidjojo, Arini T. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Penerbit Plus.

Sugiyono. (2016). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suminar, Ratna. (2017). <https://docplayer.info/175743630-Pengaruh-pelayanan-prima-service-excellence-terhadap-kepuasan-pelanggan-di-prima-swalayan-cabang-nganjuk-julian-valentino.html>. Diakses pada 20 Juni 2020 pukul 12.00 WIB

Wahyuni, Sasmitri. (2019). Definisi Layanan Prima Mutu dan Standar Pelayanan. <http://sasmitriwahyuni.blog.unesa.ac.id/definisi-layanan-prima-mutu-dan-standart-pelayanan-pertemuan-1>. Diakses pada 7 Maret 2020 pukul 17.00 WIB

Widiawati, Kristiana. (2018). <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/download/822/684>. Diakses pada 21 Juni 2020 pukul 13.45 WIB

Widya, Novia. (2019). Mengenal Manfaat dan Cara Pembuatan SOP yang Baik. <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-mengenal-manfaat-cara-pembuatan-dan-contoh-sop/>. Diakses pada 11 Mei 2020 pukul 19.19 WIB

www.marriott.com/hotels/travel/subsi-sheraton-surabaya-hotel-and-towers. Diakses pada 12 Maret 2020 pukul 18.24 WIB