

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agusnawar. (2002). Dalam *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel* . Jakarta: PT. Perco.
- Anshori, Y. (2010). Manajemen Strategi Hotel. Dalam *Strategi Meningkatkan Inovasi dan Kinerja*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, & Sambodo, A. (2006). *Dasar - Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basuki, S. (2006). Dalam *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hasanah , F. (Februari 2016). PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JADE BAMBOO RESTO YOGYAKARTA. *Jurnal Keluarga Vol 2, 1*.
- JMoleong, L. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Juliana, N. (2004). *Kontrak Manajemen Hotel Jaringan Internasional*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid kedua (10th ed)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Maiziva, D. R. (July 2017). PERANAN RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT. *JOMFISIP Vol. 4, 2*. Diambil kembali dari <https://media.neliti.com/media/publications/209019-none.pdf> diakses pada tanggal 5 April 2020 pukul 13.00 WIB
- Marriott Confidential & Proprietary Information*. (2019). Diambil kembali dari JW Marriott Surabaya: <https://www.marriott.com/hotels/travel/subjw-jw-marriott-hotel-surabaya/> diakses pada tanggal 10 April Pukul 18.15 WIB

*Teknik Pengumpulan Data.* (2020). Diambil kembali dari <https://eprints.uny.ac.id/53713/4/TAS%20BAB%20III%20%2010417141038.pdf> diakses pada tanggal 05 Maret 2020 Pukul 19.30 WIB

*Metode Penelitian.* (2020). Diambil kembali dari <https://dspace.uc.ac.id/bitstream/handle/123456789/1340/BAB%20III%20METODE%20PENELITIAN.pdf?sequence=10&isAllowed=y> diakses pada tanggal 05 Maret 2020 Pukul 19.45 WIB

Nina, R. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Poltak, S. L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Putro , S. W., Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., Ritzky Karina M.R. , & Brahmama, S.E., M.A. (2014). *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2 No 1*, 1-9.

Riski. (2019). *Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*. 36-44 Vol 3, No 1.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 50 No.5*, 5.