

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, F. (2019). Pemberian *Special Treatment* Kepada Tamu *Non Vip* Dalam Peningkatan Penjualan Kamar Di Best Western Papilio Hotel Surabaya.

BPS. 2019. "Akomodasi Hotel".
<https://jatim.bps.go.id/statictable/2019/10/14/1888/jumlah-akomodasi-hotel-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-timur-2016---2017.html>. diakses pada 2 Februari 2020 pukul 15.30 WIB

Ciputra University. 2016. "Kualitas Pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya". <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>. diakses pada 5 Maret 2020 pukul 11.10 WIB

Dealjava.com. 2019. "The 20 BBQ at Bantimurung Sky Pool Best Western Papilio Hotel Surabaya". <https://dealjava.com/Surabaya/deals/the-20-bbq-at-bantimurung-sky-pool-best-western-papilio-hotel-surabaya>. diakses pada 7 Maret 2020 pukul 13.00 WIB

Definisi Strategi. e-journal.uajy.ac.id/1574/3/2EM16271. diakses pada 20 Juni 2020 pukul 19.10 WIB

Gunal, M. M. (2019). *Simulation For Industry 4.0*. Springer International Publishing.

Japan Info. 2019. "Oshibori dan Budaya Penjamuan di Jepang". <https://jpninfo.com/id/59> diakses pada 4 Mei 2020 pukul 20.30 WIB

Poerwanto. (2017). Pembangunan Pariwisata : Reorientasi dari wisata rekreatif ke wisata kreatif . *Journal Of Tourism and Creativity*.

Sumarnork. 2012. "Kantor Depan (Front Office Department)". <https://sumarnork.wordpress.com/hotelier/front-office-departement/> diakses pada 10 Mei 2020 pukul 23.00 WIB

Ulfah. 2011. "Perkembangan 3P (people, process, phsycal)".
<https://ulffahfahh.wordpress.com/2011/11/22/perkembangan-3p-people-process-phsycal/> diakses pada 9 April 2020 pukul 12.25 WIB

LAMPIRAN

Lampiran 1 *Screenshoot* Chat *Whatsapp* Dengan Ibu Frisca Amelia