

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Afifuddin, & Saebani, B. A. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arief, A. R. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.
- Bungin, M. B. (2011). *Penelitian Kualitatif Edisi kedua*. Jakarta: Kencana.
- Darsono, A. (1992). *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta: Grasindo.
- Dra. Sri Larasati, M. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada. *Artikel Ilmiah Jurnal Agora Vol. 6. No. 1 , 2*.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hadi, W. (2014). PERANAN FRONT DESK AGENT DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF DI DUNIA PERHOTELAN. *Jurnal Khasanah Ilmu Vol. V No. 2 , 2*.
- Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). Upaya Food & Beverage Product dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu Vol. VI No. 1 , 46*.
- Indonesia, K. B. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved 5 30, 2018, from Kamus Besar Bahasa Indonesia: <http://www.kbbi.web.id/>
- Koentjaraningrat, d. (1984). *Kamus Istilah Anhtropologi*. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kustini, H. (2016). TINJAUAN PROSEDUR PENERIMAAN BARANG TERHADAP QUALITY OF GOODS DALAM KELANCARAN

OPERASIONAL DI SOLO PARAGON HOTEL & RESIDENCES. *HOTELIER JOURNAL Politeknik Indonusa Surakarta Vol. 2 Nomor 2* , 18.

Lijan Poltak Sinambela, d. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Malaysia, M. o. (n.d.). *My Tourism Data*. Retrieved 5 30, 2018, from Ministry of Tourism and Culture Malaysia: <https://www.tourism.gov.my/statistics>

Nawawi, H. (1991). *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.

Nuralam, K. (2017). KOORDINASI KERJA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DENGAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM OPERASIONAL BREAKFAST DI HOTEL ASTON TANJUNGPINANG. *JOM FISIP Vol. 4 No. 2* , 3.

Oxford. (n.d.). Retrieved 5 30, 2018, from <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>

PERANAN RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL GRAND ZURI PEKANBARU2017*JOM FISIP Vol. 4* 1

Putri, E. D. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta . *Jurnal Khasanah Ilmu - Volume 6 No 2* , 48.

Setiawati, W. (2015). Penyusunan Standar Operating Procedures (SOP) pada PT Sketsa Cipta Graha di Surabaya. *Agora Vol. 3, No. 1* , 516.

Setiyawan, H., Mansur, & Noor, V. M. (2018). Dampak Tidak Patuh Terhadap Pelaksanaan SOP Alur Rawat Jalan di Rumah Sakit "X" Malang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 2, Nomor 1* , 2.

Setyawan, H., & Wijayanti, A. (2014). STANDAR OPERASIONAL RESERVATION SECTION DI CAKRA KUSUMA HOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Khasanah Ilmu Vol. V No. 2* , 27.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kalitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid I*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Suwithi, N. W., & Boham, C. E. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2004). *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Toh, R. A., & Potapova, I. I. (2013). Check–in Check–out: Improving the Management of Hotel Front Office Operations. *European Journal of Economic Studies Vol.(4) No. 2* , 116.
- United States Department of Transportation. (2017). *Understanding the Reporting of Causes of Flight Delays and Cancellations*. Retrieved 5 30, 2018, from Bureau of Transportation Statistic: <https://www.bts.gov/topics/airlines-and-airports/understanding-reporting-causes-flight-delays-and-cancellations>
- Wachidyah, W. (2017). FRONT OFFICE DEPARTMENT DAN PERANANNYA DALAM LAYANAN TAMU HOTEL. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya* , 64-65.
- Wantah, I. G. (1998). *Front Office*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yolanda, E. (2017). Meningkatkan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu Melalui Model Role Playing. *Jurnal Penelitian Tindakan dan Pendidikan* 3 , 20.
- Yulanda, G., & Putri, E. D. (2017). Strategi Guest Relation Officer Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu Volume 8 No. 1* , 24.