

## DAFTAR PUSTAKA

---

(n.d.). Retrieved from WWW.BINTANLAGOON.COM

Arifianto, A. (2017). Mekanisme Penerapan SOP ( Standard Operasional Procedure ) Waiter di Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere Gubeng, Surabaya. *Digital Repository Universitas Jember* , 17.

Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur ( SOP ) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah* . Bandung: Unpad.

Azis Nur Rosyid1, S. Y. (2017). PENGARUH PELAYANAN FRONT OFFICE STAFF TERHADAP KELUHAN TAMU. *UNISBANK* , 326.

Basalamah, A. (2012). PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS STAF RECEPTION PADA HOTEL X DI MADIUN JAWA TIMUR. *BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 3 No. 1 Mei 2012: 493-501* , 495.

Endar Sugiarto, S. S. (2003). *Pengantar Akomodasi dan Restoran* . Jakarta : Gramedia Pustaka Umum.

H, M. (2020, Juni Rabu). Retrieved from <https://salamadian.com/pengertian-sop/>

Hartatik, I. P. (2014). *Buku Pintar Membuat S.O.P.* Yogyakarta: Flash Books.

Indonesia, K. B. (2020, Juni Rabu). Retrieved from <http://repository.uin-suska.ac.id/4080/3/BAB%20II.pdf>

Margono, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, L. (2007:6). *Metode Penelitian Kualitatif Bandung:*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pemerintahan., P. P. (n.d.).

Rahma, A. (2018). STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (GRO) DALAM MENANGANI TIKET FERRY NIRWANA GARDENS HOTEL AND RESORT BINTAN TAHUN 2018. *Telkom University* .

Sailendra, A. (2015 2008). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP Adminitrasi Perkantoran*. Yogyakarta Bandung: Trans Idea Publishin Mandar Maju.

Sambodo, A. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2011). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi : Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2006). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Makassar: Alafabeta.

Uha, I. N. (2012). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta : VIP Press.

Yolveri, S. (2018). OPTIMALISASI PERANAN FRONT OFFICE DALAM MELAYANI TAMU CHECK IN DAN CHECK OUTDI GRAND KARTINI HOTEL BUKITTINGGI. *LPPM UMSB*, 147.