

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Ariyanti, I. P. *Strategi Pengembangan Concierge dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Grand Aston Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Matana).
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hoteldan Restoran.
- Hadi, W. (2014). Peranan front desk agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL THE GUNAWARMAN LUXURY RESIDENCE. *JPP (Jurnal Pendidikan dan Perhotelan)*, 1(1), 16-24.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Luthfiyanti, L. (2020). *Peranan Concierge Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Hyatt Regency Yogyakarta* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).
- Sagala, M. (2018). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Bellboy pada Kantor Depan Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). Brawijaya University.
- Susilo, Y. S., & Soeroso, A. (2014). Strategi pelestarian kebudayaan lokal dalam menghadapi globalisasi pariwisata: Kasus Kota Yogyakarta. *Jurnal Penelitian BAPPEDA Kota Yogyakarta*, 4, 3-11.
- Tampubolon, R. (2017). Peranan Concierge dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Grand Aston Yogyakarta.

- Wijayanti, A. S. (2011). *PERENCANAAN KAMPANYE “AYO KE JOGJA” (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Perencanaan Kampanye dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Jogja untuk Memulihkan Citra Jogja Pasca Bencana Merapi Tahun 2010)* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Wiriyananda, A. (2019). *Peranan Operator, Resepsionis dan Bellboy di Front Office Department Hariss Hotel Batam Center* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).