

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Nugraho, Evannuari. 2017. Peranan Guest Service Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Hotel Alilla Solo. Tersedia pada [Evannuari Arif Nugroho \(2020\)1-17-peranan-guest-service-center-dalam-meningkatkan-pelayanan-tamu-di-hotel-alila-solo.pdf](#)
- Arifin, Zainal. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Kara Guest House Sragen. Tersedia pada <http://eprints.ums.ac.id/35093/>
- Bagyono, 2006, Teori dan Praktik Front Office; Bandung; Alfabeta
- Bagyono. (2016). Teori dan Praktik Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta(hal 12-23)
- Basit dan Handayani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Allium Tangerang Hotel. Tersedia pada [https://www.researchgate.net/publication/331168917 Pengaruh Kualitas](https://www.researchgate.net/publication/331168917_Pengaruh_Kualitas)
- Darsono, A. (2011). Front Office Hotel. Jakarta: PT Grasindo, Kompas Gramedia Building.
- Dwi Insani, Yuda. 2020. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. Tersedia pada [Yuda Dwi Insani \(2020\).pdf](#)
- Fajar Nugraha, Muhamad. 2018. Service Excelent Concierge Section Dalam Menunjang Kepuasan Tamu Di Hotel De Paviljoen Bandung. Tersedia pada [service excelent concierge section dalam menunjang kepuasan tamu di hotel de paviljoen bandung.pdf](#).
- Foster, Dennis L. 1993. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa (terjemahan Endar Sugiarto. 2000b). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran (12th ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Moleong, Lexy J. 1993. Penelitian kualitatif . Bandung: Remaja Rosda
- Nurul Putri, Namira. 2016. Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung. Tersedia Pada [skripsi namira nurul putri - Kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.pdf](#)

- Nusaputra, Dwiandri. 2012. Kualitas Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Baron Indah Solo. Tersedia pada [DWIYANDRI NUSAPUTRA C 9408041 \(2012\).pdf](#)  
[Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel](#)
- Rohaeni dan Marwa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Tersedia pada <https://docplayer.info/110813271-Kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan.html>
- Susanti dan sudiarta. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Mba Tour & Travel. Tersedia pada [view of analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di mba tour & travel \(unud.ac.id\)](#)
- Tiwow, Rian Jacky. 2015. Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Bell Boy Di Hotel Gran Puri Manado. Tersedia pada <http://repository.polimdo.ac.id/302/1/Pari010518%20Rian%20J.%20Tiwow.pdf>
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

