

REFERENCE

- Agusnawar, (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT.Perca.
- Agusnawar, (2004). *Reception Hotel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bagyono, (1997). *Menjadi bellboy profesional di hotel berbintang*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Bagyono, (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Jakarta: Alfabeta Indonesia
- Darsono, Agustinus, (2001). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia., 2001
- Ekotama S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta : MedPress
- Endar, (2004). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka utama.
- Hadi, W. (2014), *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan*, Jurnal Khasanah Ilmu Vol. V No. 2 September 2014, Yogyakarta.
- Purnamasari, (2015). *Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis)
- Sulastiyono, (2002) *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Retrieved from website : <https://onesearch.id/Author/Home?author=Agus+Sulastiyono>
- Suwithi, dkk. (2008). *Buku Sekolah Elektronik Akomodasi Perhotelan Jilid I untuk SMK*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.