

DAFTAR RUJUKAN

- Abidin, M. S. (2015). Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru. *Jurnal Akuntansi UNESA*, 3(2), 1-21.
- Amins, A. (2012). Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Laksbang Press.
- Arnina, P. (2016). Langkah-langkah Efektif Menyusun POS. Depok: Huta Publisher.
- Atmoko, T. (2011). Prosedur Operasional Standar(POS) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Bandung: Unpad.
- Bilqis, L. D. R., & Milka, I. T. S. (2021). Pengaruh Kinerja Receptionist dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 47-58. https://www.researchgate.net/publication/350794436_Pengaruh_Kinerja_Receptionist_dan_Kepercayaan_Pelanggan_Terhadap_Kesetiaan_Pelanggan_di_The_Sultan_Hotel_Residence_Jakarta
- Dewi, N. W. P. S., & Purnomo, B. (2014). Pengaruh Kualitas Resepsionis Terhadap Tingkat Pelayanan Informasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Tamu di Wapa Ume Resort & Spa Ubud Bali. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 24-42. <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/185>
- Diana., & Simatupang, D. T. (2022). Persepsi Pentingnya Penguasaan Bahasa Mandarin Sebagai Penunjang Pelayanan Bagi Resepsionis Di Hotel Beverly Batam. *Open Journal Systems*, 17(3), 749-759. <https://doi.org/10.33578/mbi.v17i4.185>
- Djaman, S., & Aan, K. R. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Daft, R. L. (2003). Management (*Fifth Edition*). Jakarta: Erlangga.
- Fitrah, Muh., & Luthfiah. (2017). Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus. Jawa Barat: CV Jejak.
- Ganggarini, P. S. N., Arianty, A. A. A. S., & Purnantara, I. M. H. (2023). Pengaruh Prosedur Operasional Standardan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Puri Saron Hotel Lovina. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 582 - 594. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2.341>

- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hartatik, I. P. (2014). Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yogyakarta: Laksana
- Kotler, P., & Keller. (2016). Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lukitasari, R. (2019). Prosedur Operasional Standar Room Service Natya Hotel, Tanah Lot, Bali. *Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1), 162-181.
<http://ojs-journey.pib.ac.id/index.php/art/article/view/22>
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). Pelaksanaan Prosedur Operasional Standar Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 212-225.
<http://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/282>
- Mesak, S. Y., Pramesti, D. S., & Lukitasari, R. (2020). Penerapan Prosedur Operasional Standar Pelayanan Oleh Manajemen *Front Office* Selama Pandemi Covid-19 Di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali. *Journey*, 3(2), 81-100. <https://www.pib.ac.id/ojs-journey/index.php/art/article/view/90>
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis (Second Edition). London: Sage Publications
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1-9.
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/286>
- Noviardy, A., & Aprillia, E. N. (2019). Evaluasi Penerapan Prosedur Operasional Standar Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-In Di Azza Hotel Palembang. *SEMHAVOK*, 1(1), 38-45.
<https://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/962>
- Nur'aini, D. F. (2016). Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure. Yogyakarta: Quadrant.
- Nurhayati, E. (2017). Analisis SWOT Bisnis Ritel (Studi Kasus BeeShop Cianjur). *Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1(1).

- Pandya, M., & Dholakia, A. (2021). Upselling Strategy: A Review. *Journal of Higher Education*, 13(1), 157-168.
- Permadi, I. D. N. A. (2018). Penerapan POS (*Standart Operational Procedure*) *Butler Di The Samaya Ubud Bali*. Denpasar: STPBI.
- Permana, (2013). Manajemen Marketing Perhotelan. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Prastiana, A. (2021). Analisis Pengaruh Kinerja Resepsionis Terhadap Kepuasan Tamu Di Royal Ambarrukmo Yogyakarta. (Skripsi), Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
- Prihasari, E. (2019). Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi Pinjaman Online. *Majalah Hukum Nasional*, 49(2), 1-27.
- Putra, A. D. C. (2020). Kerjasama Hotel dengan Tours and Travel (Studi Deskriptif Tentang Kerjasama Antara Hotel Grand Inna Tunjungan dengan KAHA TOURS AND TRAVEL Surabaya) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Purwowidhu, C.S. (2023). Kian Melesat di 2023, Pariwisata Indonesia Bersiap Menuju Level Prapandemi. Diakses pada <http://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/kian-melesat-di-2023-pariwisata-indonesia-bersiap-menuju-level-prapandemi> pada tanggal 23 Oktober 2023
- Rahman, A. (2021). Kualitas Pelayanan Receptionist Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Swiss-Bell Hotel Borneo Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*, 2(1), 15-28.
<https://journal.akparnas.ac.id/index.php/jsp>
- Rahmat, Y. A., Waryono., & Pasaribu. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pusako Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 10(1), 137-146.
<https://doi.org/10.24036/jpk/vol10-iss1/508>
- Rahmayati, R. (2015). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Udang Beku PT. Mustika Mina Nusa Aurora Tarakan, Kalimantan Utara. *Jurnal Galung Tropika*, 4(1), 60-67.
- Retnasari, T. (2014). ANALISIS PENERAPAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE (POS) DALAM PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS

IT MENGGUNAKAN ANALISA SWOT. Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika, 12(2), 138-146.

Rita., Wahyuni, A., & Ramadhan, M. D. (2020). Pengaruh Kinerja Front Desk Agent Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Allium Nagoya Batam. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 9(2), 47-57.

<https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol9no02.55>

Satria, U. (2019). Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu Di Hotel Grand Serela Yogyakarta. (Skripsi), Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Selfianita, S., & Chair, I. M. (2021). Analisis Kualitas Dan Kuantitas Kerja Karyawan Receptionist Di Rocky Hotel Padang. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 1(2), 33-38. <https://ejournal.akparbundapadang.ac.id/index.php/jurnal-pariwisata-bunda/article/view/35>

Setiawati, (2009). Study Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. Semarang: Universitas Diponegoro.

Setiawan, D. (2018). Analisa Prosedur Operasional Standar CV. Apotek Lawang Gali. *Agora*, 6(1).

Sihombing, B. K. S., & Dompok, T. (2023, September). Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh PT Jasa Raharja Kota Batam. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)* (Vol. 5, pp. 513-520).

Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Fajar

Siswanto. (2015). Stres Kerja, Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Jakarta: Rineka Cipta.

Suardana, I. K., & Wandani, A. D. (2023) Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian di Queen of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(2), 39-50.

<https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/22>

Sudarmanto. (2009). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudiatmita, I. K. D., et al. (2018) *The Application Of Standard Operational Procedures By Front Office Departement To Increase Guests' Satisfaction*

In The Haven Bali Seminyak. Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality, 1(4). 368-373.

<http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASTH/article/view/1201>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (POS)*. Jakarta: Maistas Publishing.

Tiwow, R. J. (2015) *Penerapan POS (Standart Operational Procedure) Bell Boy Di Hotel Gran Puri Manado*. Mahasiswa thesis, Politeknik Negeri Manado.

Wardhani, W. P (2009). *Hubungan antara Nilai Metode Penelitian*. FPBsi, Universitas Indonesia. Jakarta.

