

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme Kerja Waiter dan Waitress pada Departemen Food and Beverage Service dalam Kaitan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Opi Indah Hotel. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)* (Vol. 1, No. 1, pp. 108-112).
- Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. PERCA.
- Agustina, D. (2021). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).
- Akbar, F. S. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia. (Universitas Islam Indonesia).
- Almadi, M. F., Bascha, U. F., Nata, J. H., Reindrawati, D. Y., & Suriani, N. E. (2022). Implementasi Strategi Concierge Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Shangri-La. *Eco-Entrepreneur*, 8(2), 25-32.
- Anggraini, F. D. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Menaikkan Kunjungan Tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(2), 70-81.
- Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2), 125-143.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Bahari, F. (2013). Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Drive-Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(4), 48-57.
- Bali, bps. Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali menurut Pintu Masuk (Orang) 2023.
URL: <https://bali.bps.go.id/indicator/16/106/1/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html>.
- Bandil, H. R., Maramis, C., & Wijanarko, S. (2022). Analisis Penilaian Tamu Tentang Pelayanan Concierge Perspektif Pelayanan Karyawan Divisi Concierge, dan Feedback Tamu Secara Umum (Studi kasus di Sintesa Peninsula Hotel Manado). *Jurnal Hospitaliti*, 1(02).

- Bandil, H. R., Maramis, C., & Wijanarko, S. (2022). Analisis Penilaian Tamu tentang Pelayanan Concierge Pespektif Pelayanan Karyawan Divisi Concierge, dan Feedback Tamu secara Umum (Studi Kasus di Sintesa Peninsula Hotel Manado). *Jurnal Hospitaliti*, 1(02).
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *Lontar: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 165-177.
- Darsono, Agustinus. 2001. Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT. Gramedia
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Firdaus, R., & Andriani, R. (2014). *Peranan Cook di Event Kitchen Hotel Hyatt Regency Bandung*. 1(1), 1–8.
- Hablil, R. (2021). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant Terhadap Kinerja Karyawan Romm Attendant Di Grand Rock Hotel Bukittinggi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Hadi, W. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(2).
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- Hefniy, H., & Fairus, R. N. (2019). Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 169-197.
- Hermawan, S. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences).
- Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- 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)
- 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).

- Khotimah, K., & Wilopo, W. (2017). Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Budaya (Studi Kasus pada Kawasan Situs Trowulan sebagai Pariwisata Budaya Unggulan di Kabupaten Mojekerto. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 42(1), 56-65.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.
- Lestari, R. D. Prosedur Pelaksanaan Service Excellent pada Bagian Sales Assistant di Butik Alleira Senayan City Jakarta.
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Governance*, 2(1).
- Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Nugraha, M. F. (2018). Service Excelent Concierge Section dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Hotel De Paviljoen Bandung.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis. Administrasi dan Prosedur Kerja* (1st ed.; Drs Daryanto, Ed.).
- Pratama, D. (2015). *Operasional Kantor Depan Hotel 2* (1st ed.). Surakarta: PT. Aksarra Sinergi Media.
- Rifka (2017) *Step by Step Lancar Membuat SOP*. 1st edn. Edited by A. Mahardika. Yogyakarta: Huta Media.
- Rosyid, A. N., & Mukti, A. B. (2020). Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 9-18.
- Rosyid, A. N., & Mukti, A. B. (2020). Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 9-18.
- Safitri, E., Reginaldis, M. M., & Dumatubun, N. F. (2021). Implementasi Inovasi Samsat Delivery Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Pada

- Kantor Bersama Samsat Merauke. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 2(1), 12-27.
- Sapta, I. K. S., & Wulandari, N. K. A. A. (2023, May). Strategi Pemanfaatan Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan Hdr Dan Sop Pada Perusahaan PT. Masterdata Bali. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)* (Vol. 2, No. 1, pp. 280-285).
- Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di envy restaurant hotel holiday inn resort baruna bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 51-57.
- Solikhan, A., & Putri, E. D. H. (2014). Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu Di Jogjakarta Plaza Hotel. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(1).
- Sugiyono, (2017): *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press, 1-182.
- Sutjiadi, M. A. (2023). Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin. *Jurnal Manajemen Lemondial Business School*, 9(3), 1-16.
- Syaodih, Nana. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosda Karya.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(1), 56-66.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2021). Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 224-235.
- Widyaningsih, D. S., Yudianti, F. N., & Anggraini, F. R. R. (2023). Pengendalian Internal dan Budaya Organisasi dalam Mewujudkan Good Corporate Governance (Studi pada Hotel Bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Integra*, 13(1), 315-327.

- Widyaningsih, H. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1).
- Winarsih, A. S., & Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuliani, W. (2019). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Quanta*, 3(1), 9–19.
- Zubaidah, O., Romadhoni, I. F., Sulandari, L., & Purwidiani, N. (2023). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan Banquet di Hot Kitchen Hotel Aria Centra Surabaya. *Journal of Creative Student Research*, 1(4), 421-444.



