

## DAFTAR PUSTAKA

- Ernanda, Budi dan H. Suyuthie. 2019. “ Penanganan Keluhan Tamu Di New D’Dhavel Padang”. Tersedia Pada <https://pfs.semanticscholar.org/b452/65ebf2ae74c3835f4917290841507de400c3.pdf> (diakses pada tanggal 15 Oktober 2023)
- Gluber, T Szmigin I. 2009. “ Handling Customer Complaints Effectively : a Comparison of The Value Maps of Female and Male Complainants”. Pada <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520911005044/full/html> (diakses pada tanggal 15 Oktober 2023)
- Mukrimaa, Syifa S., Nurdyansyah, Eni Fariyatul Fahyuni, ANIS YULIA CITRA, Nathaniel David Schulz, Tukiran Taniredja, Efi Miftah. Faridli, and Sri Harmianto. 2016. “Analisis struktur kovarian pada indikator terkait kesehatan” . *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* 6 (August): 128.
- Oza, Syafriani. 2016. “ Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”. Tersedia pada <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view/6319> ( diakses tanggal 15 Oktober 2023).
- Parez, Ashley. 2017. “Analisis struktur covariance terhadap indikator terkait kesehatan pada lansia yang tinggal di rumah dengan fokus pada rasa subjektif terhadap kesehata”. *BMC Public Health* 5 (1): 1–8. <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>.
- Pratama, M Yuda, and Sholahuddin Arsyad. 2018. “Peran Kualitas Kinerja *Front office* Departement Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Batiqa Hotel Palembang.” *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 102–8.
- Pustitasary, Desi. 2022. “ Analisis Handling Complaint Di Front Office Hotel Grand Senyum Yogyakarta”. Tersedia pada <http://repository.ampta.ac.id/1478/> ( diakses tanggal 15 Oktober 2023)

- Rendrawan, Gede, dkk. 2020. “Jenis Keluhan Dan Cara Penanganan Keluhan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”. Tersedia pada <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/28996> (diakses tanggal 15 Oktober 2023).
- Sadira, Firdausi. 2020. “ Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Guest Relations Desk Di Swiss-Bel Boutique Yogyakarta”. Tersedia pada <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/28802> (diakses tanggal 15 Oktober 2023).
- Sekolah, Dosen, Tinggi Pariwisata, and Sahid Surakarta. 2017. “Peranan Resepsionis, Kualitas Pelayanan 47” 13 (1).
- Situmeang, Ilona Vicenovie Oisina. 2020. “Strategi Komunikasi Pariwisata: Menciptakan Seminyak Menjadi Top of Mind Tujuan Wisata Di Bali.” *Scriptura* 10 (1): 43–52. <https://doi.org/10.9744/scriptura.10.1.43-52>.
- Utami, Luh Yuni dan Firman Sinaga. 2023. “ Peranan Receptionist Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Front Office Departement”. Tersedia pada <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/512> (diakses pada tanggal 15 Oktober 2023)
- Wachidyah, Wiwin. 2017. “*Front office* Department Dan Peranannya.” *Wiwin Wachidyah*4:1–11.[https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journa/2017/JBT front office Departement](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journa/2017/JBT_front_office_Departement) dan peranannya dalam Layanan Tamu Hotel By Wiwin Wachidayah.pdf.
- Wiwin, I Wayan. 2018. “Community Based Tourism Dalam Pengembangan Pariwisata Bali.” *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya* 3 (1): 69–75.