

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaridzi, C. G. (2024). Optimalisasi Standard Operating Procedure (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Concierge Di Hilton Bali Resort (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Andriani, & Kristiutami. (2018). Analisis kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 123-135.
- Andiani, N. D., & Telagawathi, N. L. W. S. (2020). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pt. Bpr sedana murni. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 50-60.
- Ariestiana Dewi, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 1-10.
- Bagyono & Sambodo, A. (2006). *Manajemen Hotel*. PT Raja Grafindo Persada.
- Bagyono. (2014). *Manajemen Hotel: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Bardi, J. A. (2003). *Front office management*. Hospitality Books.
- Brink, P. J. (1991). Issues of Reliability and Validity. Dalam J. M. Morse (Ed.), *Qualitative Nursing Research* (hlm. 137-153). Sage Publications.
- Chair, A., & Pramudia, B. (2017). *Manajemen Hotel: Konsep dan Aplikasi*. Penerbit Buku Utama.
- Damayanthi, K. M., & Susanti, L. E. (2023). Analisis Penerapan Excellent Service Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(9), 2067-2072.
- Daulay, S. H. P. P., Denny, A., & Simanjuntak, W. O. R. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Front Office Pada Samosir Villa Resort Kabupaten Samosir Provinsi Sumatera Utara. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 6(01), 51-70.
- Endar Sri. (1996). *Manajemen Hotel: Teori dan Praktik*.
- Firdaus, R., & Andriani, R. (2014). Peranan cook di event kitchen hotel hyatt regen
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Sage Publications.
- Hanadila, K., & Sudarmawan, I. W. E. (2024). Analisis Pelaksanaan SOP Bellboy pada Front Office. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(5), 773-778.

- Hidayana, F. F. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Guest Service Agent pada Front Office Department di The Alea Hotel Seminyak. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(1), 45-55.
- Moekijat. (2008). *Manajemen dan Standardisasi Kerja*. Penerbit Mandar Maju.
- Moelong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Morse, J. M., Barrett, M., Mayan, M., Olson, K., & Spiers, J. (2002). Verification Strategies for Establishing Reliability and Validity in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 1(2), 13-22.
- Munir. (2010). *Manajemen pelayanan*. Penerbit Alfabeta.
- N. Trianasari, Sparks, B., Butcher, K. (2017). Understanding Guest Tolerance and the Role of Cultural Familiarity in Hotel Service Failures. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(1), 1-20
- N. Trianasari (2018). Hotel Response toward Online Complaint. [ICEBA 2018: Proceedings of the 2018 International Conference on E-Business and Applications](https://doi.org/10.1145/3194188.3194198) Pages 51–54 <https://doi.org/10.1145/3194188.3194198>
- Pradini, A. (2017). Pariwisata dan Aktivitasnya. *Jurnal Pariwisata*, 5(1), 12-20.
- Prakoso, A. (2017). Peran Hotel dalam Mendukung Pariwisata. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(2), 45-56.
- Purniasih, S., & Andiani, D. (2022). Analisis kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen*, 10(1), 1-10.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92-104.
- Rahma, A. A. (2020). Potensi sumber daya alam dalam mengembangkan sektor pariwisata di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 12(1), 1-8.
- Rendrawan, G. R., Trianasari, T., & Mahardika, A. N. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 10-19.
- Rijwan, A., & Andriani, R. (2014). Pendelegasian Tugas Kepada Trainee di Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 1(2), 89-97.
- Sailendra. (2015). *Manajemen Operasional dengan SOP*. Penerbit Gramedia.
- Siahaan, W. S., & Gusnadi, D. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di Sheraton Hotel Bandung. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(9), 4077-4089.
- Sintyawati, N. W., & Suwintari, I. G. A. E. (2024). Implementasi Standard Operating Procedure Resepsionis Dalam Melakukan Check-In dan Check-Out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(6), 1041-1045.

- Soenarno. (2006). *Manajemen Front Office Hotel: Teori dan Praktik* (hal. 2).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujatmiko, S. (2024). Pelaksanaan Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Occupancy Hotel Di Swiss-Belinn Saripetojo Solo. *Jurnal Hotelier*, 10(1), 36-48.
- Sukamerta, I. K. N., & Andiani, N. D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 36-41.
- Sulastiyono, A. (2011). *Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi: Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta, 6(1), 35-44.
- Tjipto Atmoko. (2011). *Manajemen Organisasi: Panduan Praktis*. Penerbit PT. Gramedia.
- Trianasari. (2014). "Exploring factors affecting customer zone of tolerance towards service failure within a hospitality context". *Alliance Journal Of Business Research*.
- Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: Undiksha Press
- Trianasari, N. & Arumynathan, P. (2022). The “Yes moments”: understanding students’ sense of achievement during on-the-job training program. *International Journal of Knowledge Management in Tourism and Hospitality*, 2(4), 297-314
- Umar, H. (2003). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT RajaGrafindo Persada.
- Wulandari, N. L. A. A. (2024). *Evaluasi Standar Operasional Prosedur Guest Service Center pada Padma Resort Legian Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.