

DAFTAR PUSTAKA

- Angela, V. C., Kiki Sanjaya, W., & Praminatih, G. A. (2025). Analisis Keluhan Dan Cara Penanganan Keluhan Di Hotel Bintang 5. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 04(3), 2117–2133.
- Angsana, J. E. B. A., Warroka, M. N., Bawole, M. T., & Towoliu, B. I. (2025). *Analisis Penanganan Guest Complain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Desk Harris Hotel Batam Center*.
- Ariesa, K. W., Adi, I. A. S. P., & Indrayani, I. G. A. P. W. (2024). Handling *Guest complaint* With The Identify, Listen, Empathize, Analyze, Deliver Solution Method At Intercontinental Bali Resort. *Indonesian Journal Of Interdisciplinary Research In Science And Technology*, 2(10), 1401–1414.
- Brilian, F., & Novalita, D. P. (2025). Strategi Penanganan Keluhan Wisatawan Dalam Menjaga Citra Dan Loyalitas Di Hotel Grafika Cikole, Lembang. *Jurnal Media Akademik*, 3(6), 3031–5220.
- Dewi, N. K. S., & Darmayanti, P. S. (2025). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 4(4), 2276–2283.
- Erwina, & Kurnia, O. (2022). Penerapan Marketing Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Online Tamu Di Vanilla Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 75–81.
- Haryandini, Y. N. W., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2022). Peranan Front Desk Agent Dalam Penanganan Keluhan Tamu Pada Hotel Swiss-Belinn Legian. *Journal Of Tourism And Interdisciplinary Studies (Jotis)*, 2(1), 27–33.
- Angelino, C. (2024). *Penanganan Keluhan oleh waiter dengan menggunakan Learn Model di Evolution Restaurant Four Points by Sheraton Bali Ungasan*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Azis Nur Rosyid, S. Y., Pradapa, S. Y. F., & Prasastono, N. (2017). Pengaruh pelayanan front office staff terhadap keluhan tamu di Pandanaran Hotel Semarang. *Unishbank*, 325–334.
- Best, R. J., & Cummings, K. (2001). *Consumer behavior: Building marketing*. New York, NY: McGraw-Hill.
- BPKP. (2010). *Akuntabilitas dan good governance*. Jakarta: AKIP.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer behavior* (8th ed.). Fort Worth, TX: Dryden Press.
- Erwina. (2022). Penerapan marketing komunikasi dalam menangani Keluhan online tamu di Vanilla Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 4(2), 75–81.
- Hartono, A. S. (2006). *Perkembangan peserta didik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Indah, P. A., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Pengaruh Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *JMPP*, 41-54.
- Kadek Venny Damayanti, D. G. (2024). Penanganan keluhan tamu terhadap pelayanan front office pada OTA di Hotel AKB. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 4(1), 51–63.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kristianto, D. J. (2021). *Upaya guest relation officer menangani keluhan tamu VIP di Hotel Ros In Yogyakarta*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta.
- Lia Kusdiana Sari, T., Akriningsih, T., & Nugroho, B. Y. (2021). Pengaruh strategi service center dalam penanganan Keluhan terhadap kepuasan tamu pada Resinda Hotel Karawang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(1), 11–20.
- Manurung, H. D. (2002). *Hotel front office*. Jakarta: PT Gramedia.
- Megawati. (2018). Complaint handling (Studi kasus strategi penanganan keluhan Hotel The Rinra Makassar 2018). *Jurnal Komunikasi Kareba*, 7, 249–255.
- Olivia, E., Susanti, R., Wulandari, D. P., & Adrian, A. (2023). Analisis strategi Hotel X dalam menangani keluhan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Perhotelan*, 1, 68–76.
- Prihatini, L., & Lukmansyah. (2021). Peningkatan loyalitas pelanggan melalui penanganan Keluhan di The 101 Hotel Palembang Rajawali. *Jurnal Dimensi Komunikasi*, 2(2), 9–16.
- Pratama, M. Y. (2018). Peran kualitas kinerja front office department dalam meningkatkan kepuasan tamu di Batiqa Hotel Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 1, 8–102.
- Purniasih, K. S., & Andiani, N. D. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pramusaji pada Masa Pandemi Covid-19 di Fire Restaurant W Bali-Seminyak. *JMPP*, 342-351.
- Prawati, K. Y., Widiastini, N. A., & Andiani, N. D. (2019). Storing System dalam meningkatkan kelancaran oprasional Barang di Discovery Kartika Plaza Hotel. *JMPP*, 24-35.
- Putra, M. I. S. (2023). *Strategi komunikasi penanganan Keluhan pada Hotel Cakra Kembang Yogyakarta* [Skripsi, tidak diketahui institusi].
- Rendrawan, G., & Trianasari. (2020). Jenis keluhan dan cara penanganan keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan (JMPP)*, 3(1), 15–21.

- Rosyid, A. N., Pradapa, S. Y. F., & Prasastono, N. (2017). Pengaruh pelayanan front office staff terhadap keluhan tamu di Pandanaran Hotel Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(1), 40–49.
- Sahid. (2017). *Peranan resepsionis dan kualitas pelayanan*. Surakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata.
- Sari, L. N. (2020). *Pengelolaan Keluhan tenant di PT Summerville Indonesia (Metropolitan City Pekanbaru) dalam meningkatkan pelayanan prima* [Skripsi, UIN Suska Riau].
- Sari, L. K., Akriningsih, T., & Nugroho, B. Y. (2021). Pengaruh strategi service center dalam penanganan Keluhan terhadap kepuasan tamu pada Resinda Hotel Karawang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(1), 11–20.
- Sihite, S. R. (2006). *Hotel management (pengelolaan hotel)*. Surabaya: ITS Press.
- 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 Pariwisata dan Perhotelan (JMPP)*, 3(1), 36–41.
- Teodosia, I. K., & Wulandari, P. P. (2024). Prosedur penanganan keluhan tamu pada departemen front office di Frii Bali Echo Beach Hotel Cangu. *Jurnal Daya Tarik Wisata*, 6(1), 22–26.
- Trismawati, N. K. (2023). *Penanganan complaint oleh staf STAR di The Trans Resort Bali*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Wachidyah, W. (2017). *Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel*. Jakarta: STP Trisakti.
- Widiantara, I., & Trianasari. (2021). Pengaruh Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan toyota avanza di singlaraja. *Bisma Jurnal Manajemen*, 122-131.
- Wahyuni, N. G. (2023). *Penanganan keluhan tamu oleh front desk*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Wiswasta, I. G. N. A., Agung, I. G. A. A. A., & Tamba, I. M. (2018). Analisis SWOT (Kajian perencanaan model, strategi, dan pengembangan usaha). Denpasar: Universitas Mahasarakswati Press. <https://www.unmas.ac.id>