

DAFTAR PUSTAKA

- Adveni, L. V., & Kuswandi, S. (2020). Efektivitas Kerja Guest Service Agent Dalam Pelayanan Tamu Di Dusit Thani Resort Maldives. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 5(1), 19-35.
- Ananda, P. R., Chair, I. M., & Abrian, Y. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan Front office Departmet Dengan Kepuasan Pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang.
- Armita, A. D., & Suharto, B. (2024). Optimalisasi Sistem Pemesanan Online Hotel melalui Implementasi Teknologi Augmented Reality dalam Manajemen Perhotelan Digital: Meningkatkan Pengalaman Tamu dan Efisiensi Operasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 13796-13806.
- Asmoro, A. Y. (2020). *Senandika Pariwisata*. Agung Yoga Asmoro.
- Atmoko, T. P. H., & Widyaningsih, H. (2023). tандarisasi Pelayanan Fronnt Office Untuk Meningkatkan Keepuasan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata*, 10(2), 100–106. <https://doi.org/10.31294/par.v>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024, 31 Juli). Foreign Tourist Statistics of Bali Province 2023 (hal. 20). BPS Provinsi Bali. <https://bali.bps.go.id/publication/2024/07/31/3ea9521e43dfa48bdb71002d/foreign-tourist-statistics-of-bali-province-2023.html>
- Dewi, P. E. S., & Rahmawati, P. I. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Munduk Moding Plantation Nature Resort and Spa. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 221. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i2.27684>
- Endaryanti, D., & Riawan, A. (2024). Penanganan Reservasi Kamar Oleh Telepon Operator Dalam Operasional Front Office Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 5(1), 1-12.
- Indrayani, I. G. A. P. W., Yadnya, I. G. P., Pramana, I. W. A. Y. G., Putra, P. E. P., & Putra, I. N. P. S. (2024). Dimensi Soft Skill Generasi Z Di Dunia Hospitaliti: Membangun Keunggulan Kompetitif Dengan Critical Thinking, Creativity, Dan Problem Solving. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 13(1), 78-88.
- 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).
- Kanten, I. K., & Puja, I. B. P. (2024). Budaya Lokal Dalam Pengelolaan Hotel Berkelanjutan.P3M PPB.

- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf Front office Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 98-109.
- Maharani, I. A. K., & Sudarningsih, N. K. (2023). Mengungkap Kesuksesan: Perumusan Strategi Untuk Yoga Barn Ubud Berdasarkan Ulasan Tripadvisor Dan Analisis Swot. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya*, 8(2), 149-164.
- Maulidina, M., & Siregar, O. M. (2024). *Strategi Merek Resonan Kunci Sukses Bisnis Wisata*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Megawati, M. (2018). Complaint Handling (Studi Kasus Strategi Penanganan Keluhan Hotel the Rinra Makassar 2018). *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 249-255. \
- Mutmainna, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Satria Wisata. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 9(1), 46-49.
- Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). Strategi Front office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *JURNAL NUSANTARA*, 6(1), 47-55.
- Pratiwi, K. S., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Strategi Chef De Partie Hot Kitchen Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Discovery Kartika Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v2i1.22080>
- 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.
- Ramadeni, Yuliana & Youmil Abrian (2016) Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan Receptiont Fronnt Office Department dengan Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Grand Rocky Bukittinggi.
- Rosyid, A. N., Pradapa, S. Y. F., & Prasastono, N. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff terhadap Keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang.
- Suardi. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Hotel dan Wisma di Kabupaten Pinrang. *Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Busines Event* Volume 2, No.1 (2020) 35-43
- 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. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.29000>
- Sulistiyo, T. D., Nurbaeti, N., Mariati, S., Mumin, A. T., & Muhardiansyah, D. (2024). Pengaruh Lokasi Strategis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada RedDoorz near

- CBD Ciledug, Kota Tangerang, Provinsi Banten. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 13(1), 1-11.
- Sumarsa, I. K. (2024). *Penanganan Penjualan Optional Tour Package Wisatawan Asing oleh Operation Staff pada PT. Panorama Destination Cabang Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tukey, J. W. (1977). *Exploratory data analysis*. Addison-Wesley
- Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran pariwisata*. Penerbit Andi.
- Utami, L. Y. S., & Sinaga, F. (2023). Peranan Receptionist dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Front office Department. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(8), 1874-1878.
- Wachidyah, W. (2017). Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1), 62-71.
- Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525>
- Yuliyana, N. M., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2023). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Guest Relation Officer Di Resinda Hotel Karawang. *eProceedings of Applied Science*, 8(6)