

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137-141.
- Andiani, N. D., Antara, I. M., Ardika, W., & Sunarta, N. (2020a). Peran Nilai Hindu “Tri Kaya Parisudha” dalam Peningkatan Loyalitas Wisatawan Terhadap Desa Wisata Pedawa, Bali Utara. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*, 10(2), 603. <https://doi.org/10.24843/jkb.2020.v10.i02.p12>
- Andiani, N. D., Antara, M., Ardika, W., & Sunarta, N. (2020b). Homestay and Traditional House: Case Study of Thematic Tourism Development in Pedawa Village, North Bali. *Proceedings of the 5th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management and Social Science (TEAMS 2020)*. 5th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management and Social Science (TEAMS 2020), Singaraja, Indonesia. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201212.075>
- Andiani, N. D., Ardika, W., & Sunarta, I. N. (2021). Are There Opportunities for Developing Thematic Education Tourism in Bali Aga During COVID-19 Pandemic? (Based on Tourist’s Learning Motivation). *Ikogretin Online*, 20(4).
- Andiani, N. D., Arismayanti, N. K., Anwar Sani, F. E., & Wiarti, L. Y. (2022). Wisata Virtual: Keterlibatan Masyarakat Bali Aga dalam Promosi Pariwisata Virtual di Masa Pandemi Covid-19 di Bali Utara. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*, 12(2), 426. <https://doi.org/10.24843/jkb.2022.v12.i02.p06>
- Ardiyanto, F. D., & Wulandari, S. (2024). Peran Product Knowledge Telepon Operator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Lorin Hotel Solo. *Mabha Jurnal*, 5(1), 55-63.
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Dhamayanti, N.N.I. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Oleh Guest Service Agent Dalam Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* di Anantara Seminyak Bali Resort

- Hermawan, H dan Brahmento, E. (2018). *Geowisata Perencanaan Pariwisata Berbasis Konservasi*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Hurdawaty, R., & Parantika, A. (2017). *Sanitasi, Hygiene, dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- 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).)
- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam meminimalisir keluhan tamu di hotel cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2), 76-86.)
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E- Bis*, 4(2), 212-225.
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 212-225.)
- Noordin, D. E. S. (2022). Peran Telepon Operator dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Midtown Hotel Samarinda. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), 6133-6142.
- Prakoso, P.A. (2017). *Front Office Praktis*. Malang: Gava Media.
- Pratiwi, P. P. A., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2021). *Pengaruh Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha).
- Prawiroharjo, J., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). Implementasi Dimensi Pelayanan Guest Relation Officer Terhadap Tamu Reguler Dan Tamu Vip Pada Kondisi New Normal Di Hotel Aryaduta Makassar. *Home Journal.*, 4(1), 224-237.

- Prayogo, R.R. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: PT Lontar Digital Asia.
- Prihanto, J. J. N., & Siahaan, D. (2018). Transformasi Digital Industri Perhotelan: Studi pada Industri Perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Manajemen Bisnis Kompetensi*.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Komunitas Bisnis.
- 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.
- Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan ahmar cendekia indonesia.
- 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.
- Sulistijo, S., & Wijayanti, N. T. (2019). Tugas dan Tanggungjawab *Telephone Operator* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel And ConventionN Gran Aston Yogyakarta. *Jurnal Hotelier*, 5(1), 25-35.
- Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: UNDIKSHA Press.
- Trianasari. (2022). *Pariwisata Nusantara*. CV. Media Sains Indonesia.