

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Cahyani, D. R., Taufik, R., & Sumarsih, U. (2023). Peran *Guest Service Agent* dalam Operasional *Front Office* di Hilton Hotel Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (1st ed.). Depok: kencana.
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu *check in* dan *check out* di the trans resort bali: *Implementation of standard operating procedures in handling guests check in and check out at the trans resort bali. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(11), 3054-3070.
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 52-59.
- 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.
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022, December). *Peran front office dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali. Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention* (Vol. 5, No. 2, pp. 177-184).
- Syarina, S., Sasmita, A. S., Hayati, R., & Achmadi, N. S. (2024). Peranan Front Desk Agent Dalam Peningkatan Tingkat Hunian Kamar Pada Unhas Hotel Dan Convention. *Home Journal.*, 6(1).

- Tiwow, R. J. (2015). *Penerapan Sop (Standart Operational Procedure) Bell Boy Di Hotel Gran Puri Manado* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- Widagdo, Y. M., & Septiawati, P. *Penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di hotel baron indah solo.*
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Departemen Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Trianasari, N., Spark, B.A., & Butcher, K. (2018). *Understanding guest tolerance and the role of cultural familiarity in hotel service failures.* Journal of Hospitality and Marketing Management, 27(1), 21–40.
- Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- Naim, M. A. M., Harisal, H., & Ruki, M. (2023). *Pelayanan Last Minute Arrival oleh Guest Service Agent sesuai Standar Leading Quality Assurance di Jumeirah Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Sandry, O. N., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2024). Penerapan Stándar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office Di Hotel Capa Resort Maumere. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(4), 518-523.
- Astawa, I. K., Suardani, A. A. P., & Istiarto, I. (2017). Evaluasi Kepuasan Pelanggan Di Belmond Jimbaran Puri Bali Melalui Leading Quality Assurance. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 14(2), 162-167.
- Sugiama, A. (2013). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Miles, M. B. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. *Thousand Oaks*.
- Sugiyono, S. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D. Bandung: Cv. Alfabeta.