

DAFTAR PUSTAKA

- Amran, A., Restiani Widjaja, Y., & Nuryanti, S. (2019). Service Excellence dan Servicescape: Faktor Dominan Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 1(1), 44–52. <https://doi.org/10.51977/jiip.v1i1.135>
- Andesta, W. (2019). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hannah Hotel Syariah Painan. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(1), 68. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss1/582>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Indri Triyani. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Makanan Dan Hygiene Sanitasi Terhadap Kepuasan Tamu Di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(2), 117–123. <https://doi.org/10.56910/jvm.v6i2.126>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(11), 3054–3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>
- Mann, Bouma, J. J., Wolters, T., Silvius, A. J. G. J. G., Armenia, S., Dangelico, R. M., Nonino, F., Pompei, A., Hanchate, D. B., Bichkar, R. S., Økland, A., Fakhoury, I. N., Jds, I., Sathi, A., Morton, T. E., Roth, S. F., Shobayo, P. B., Elumah, L. O., Academy, T., ... Branch, B. (2018). Title. *Pakistan Research Journal of Management Sciences*, 7(5), 1–2. <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyM PGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37.

<https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>

- Nyayu Ully Auliana, & Dwi Hanadya. (2024). Kualitas Pelayanan Check-In Dan Check-Out Tamu Hotel Kelas Melati di Palembang. *NAWASENA : Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 3(2), 50–60. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v3i2.1659>
- 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.
- Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Implementasi Pelatihan Kerja Dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office Di Os Hotel Tanjung. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/285>
- Sari, R. A., Musthafa, B., & Yusuf, F. N. (2021). Persepsi Guru terhadap Pembelajaran Berbasis Proyek di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 21(2), 1–11. <https://doi.org/10.17509/jpp.v21i2.36972>
- Sugiyono. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Research Gate, March*, 1–9.
- Sugiyono. (2019). Memahami Perbedaan Analisis Kualitatif dan Analisis Kuantitatif Dalam Penelitian Ilmiah. *Manajemen*, 13–20. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-perbedaan-analisis-kualitatif-dan-analisis-kuantitatif-dalam-penelitian-ilmiah/>
- Sukmayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 8(1), 1–9.
- Suwitra Wirya, I. M. (2023). Analysis of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Housekeeping and Front Office Department of Frii Bali Echo Beach Hotel Cangu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 192. <https://doi.org/10.37484/jmph.070110>
- 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. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i8.512>
- Wigado, Y. M., & Septiawati, P. (2024). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di hotel baron indah solo. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalis*, 8(1), 338–344.