

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. (2003). *Pengertian Peningkatan Menurut Ahli*. Duniapelajar.Com. <http://www.duniapelajar.com.pengertian-peningkatan-menurut-paraahli.html>
- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). ANALISIS SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 44(1), 111–117.
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. CV. Alfabeta.
- Carolina, I. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap kepuasan nasabah (PT Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing* (Vol. 94). Lexington books Lexington, MA.
- Has, M. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Kasmir.
- Kurnia, Y., & Silfeni, S. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE DENGAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL BUMIMINANG PADANG. *Journal of Home Economics and Tourism*, 15(2).
- Nugraha, M. F. (2018). *Service Excelent Concierge Section dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Hotel De Paviljoen Bandung*.
- Pratamy, R., & Yuliana, Y. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan Reception Front Office Department dengan Kepuasan Pelanggan Grand Zuri Hotel Padang. *Journal of Home Economics and Tourism*, 8(1).
- Rita, R., & Wahyuni, A. (2020). Pengaruh Kinerja Front Desk Agent Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Allium Nagoya Batam. *KOMPLEKSITAS: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN ORGANISASI*, 9(02), 47–54.
- SATU, M. R. (2020). *PENGARUH PERAN LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERMALAM DI HOTEL FLORES MANDIRI*. STIE Malangkucewara.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahyudi. (2018). *PERANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU UNTUK MENGATASI KOMPLAIN DI KILA SENGGIGI BEACH & POOL VILLA CLUB*. Universitas Mataram.
- Yulhaslinda, Y. (2019). STRATEGI PENINGKATAN KINERJA RECEPTIONIS

DALAM PELAYANAN TAMU DINUANSAN MANINJAU RESORT
HOTEL. *Menara Ilmu*, 13(10).

