

DAFTAR PUSTKA

- Adisasmita, Wiku (2020). Beradaptasi Dengan Tantangan Normal Baru New Normal. Dipetik Juli 13, 2021, dari 1
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Dipetik Juli 13, 2021, dari <http://repository.uin-suska.ac.id/14135/7/7.%20BAB%20II2018614MEN.pdf>
- Antara. (2020). Infrastruktur ini Paling Dibutuhkan saat New Normal. Dipetik Juli 13, 2021, dari <https://mediaindonesia.com/humaniora/314432/infrastruktur-ini-paling-dibutuhkan-saat-new-normal>
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Dipetik Juli 13, 2021, dari <https://media.neliti.com/media/publications/71538-ID-pengaruh-insentif-terhadap-motivasi-dan.pdf>
- Arnina, P. (2016). Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP. Depok : Huta Publisher. Dipetik Juli 13, 2021, dari <http://digilib.polban.ac.id/download.php?id=19694>
- Atmoko, Tjipto. (2011). Standar Operasional Prosedur dan Akuntansi Pemerintah. Dipetik Juli 13, 2021, dari <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/download/76/68/>
- Bagyono. (2006). Teori & Praktik Hotel Front Office. Dipetik Juli 13, 2021, dari <https://media.neliti.com/media/publications/209019-none.pdf>
- Bagyono. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. Dipetik Juli 13, 2021, dari <https://media.neliti.com/media/publications/209019-none.pdf>
- Febryani, Lusia Dan Durinda Puspasari, S.Pd., M.Pd. (2017). Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Layanan Tamu Di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya. V (1), 1-11. Dipetik Juli 13, 2021, dari <https://docplayer.info/73068652-Analisis-kinerja-resepsionis-dalam-layanan-tamu-di-front-office-department-hotel-sahid-surabaya.html>
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd Pt Cahaya Indo Persada . *Artikel Ilmiah Jurnal Agora*, 6 (1), 1-10. Dipetik Juli 13, 2021, <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6499>
- Hartatik, Indah Puji. (2014). Buku Praktis Mengembangkan SDM. Dipetik Juli 13, 2021, dari <http://eprints.umg.ac.id/2889/3/BAB%20II.pdf>
- J. Martin, (1991) Human Relation for the Hospitality Industry. Dipetik Juli 14, 2021, dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/download/634/514>
- Kusubandio. (2020). Strategi Industri Pariwisata Dalam Menghadapi New Normal. Dipetik Juli 13, 2021, dari [HYPERLINK](#)

"<https://pedulicovid19.kemendagri.go.id/strategi-industri-pariwisata-dalam-menghadapi-new-normal/>" <https://pedulicovid19.kemendagri.go.id/strategi-industri-pariwisata-dalam-menghadapi-new-normal/>

- Lukitasari, Rimalinda. (2019). Standar Operasional Prosedur Room Service Natya Hotel, Tanah Lot, Bali. *Journal Of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention And Event Management*, 1 (1), 162-181. Dipetik Juli 13, 2021, dari <http://ojs-journey.pib.ac.id/index.php/art/article/view/22>
- M Tambunan, Rudi. (2008) *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing. Dipetik Juli 13, 2021, dari <http://digilib.polban.ac.id/files/disk1/159/jbptppolban-gdl-zahratamma-7916-3-bab2--4.pdf>
- Mandey, Analya. Robert D. Towoliu, Dan Fanny Maharani Suarka. (2017). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Room Section Pada Hotel Berbintang. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 3(1), 91-104. Dipetik Juli 13, 2021, dari <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/104/133>
- Moeloeng, L.J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Dipetik Juli 14, 2021, dari <https://eprints.uny.ac.id/21637/4/BAB%20III.pdf>
- Miles, M.B dan Huberman, A.M, (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Dipetik Juni 13, 2021, dari http://eprints.undip.ac.id/40737/3/004_BAB_III.pdf.
- Murni, Ni Nengah. I Nyoman Jamin Ariana, dan Fanny Maharani Suarka. (2019). Pengawasan Sistem Sop (Standard Operating Procedure) Baru Oleh Supervisor Pada Front Office Department Sativa Sanur Cottages. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 3 (2), 43-53. Dipetik Juni 13, 2021, dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/download/45663/32606>.
- Noviardy, Andrian Dan Ellana Nur Aprillia. (2019). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-In Di Azza Hotel Palembang . *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)*, 38-45. Dipetik Juni 13, 2021, dari <http://repository.binadarma.ac.id/id/eprint/47>.
- Nur'aini, Fajar (2016). *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. Quadrant Yogyakarta. Dipetik Juli 13, 2021, dari https://www.researchgate.net/publication/333095168_standard_operating_procedure_sop_penerimaan_tamu_studi_kasus_politeknik_negeri_bengkalis/fulltext/5cdb743fa6fdccc9ddae44ba/standard-operating-procedure-sop-penerimaan-tamu-studi-kasus-politeknik-negeri-bengkalis.pdf.
- Prawirosentono, Suryadi. (1999). *Akuntansi Kebijakan Kinerja Karyawan*. Dipetik Juli 14, 2021, dari <https://media.neliti.com/media/publications/13529-ID-pengaruh-kompensasi-dan-motivasi-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-perusahaan-daer.pdf>
- Rivai, Veithzal. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Dipetik Juli 13, 2021, dari http://repository.uin-suska.ac.id/14135/7/7.%20BAB%20II__2018614MEN.pdf

- Ruswandi, Rahma Fadilla, Ersy Ervina S.Sos S., M.M.Par., Dan Drs. Suryana Heryawan Achmad, Mm.Par. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Room Attendant Di Hotel Santika Sukabumi Tahun 2019. *E-Proceeding Of Applied Science*, 5(2), 1465- 1469. Dipetik Juli 14, 2021, dari <http://ojs-journey.pib.ac.id/index.php/art/article/view/22>
- Sailendra, Annie. (2015). Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Dipetik Juli 14, 2021, dari <https://portalsurabaya.pikiran-rakyat.com/ekbis/pr-22647241/pengertian-sop-tujuan-fungsi-manfaat-standard-operating-procedure>
- Shuja, K. H., Aqeel, M., Jaffar, A., & Ahmed, A. (2020). COVID-19 Pandemic and Impending Global Mental Health Implications. *Psychiatria Danubina*, 32-35. Dipetik Juli 14, 2021, dari https://www.researchgate.net/publication/342120384_COVID-19_dan_New_Normal_Sudut_Pandang_Sosiologis
- Simanjuntak, Payaman J. (2005). Manajemen dan Evaluasi Kerja. Dipetik Juli 14, 2021, dari <https://media.neliti.com/media/publications/31620-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-karyawan-pada-pt-garuda-indonesia-pekanb.pdf>
- Stup. (2001). Standar Operational Prosedur (SOP) Merupakan Suatu Rangkaian Instruksi Tertulis Yang Mendokumentasikan Kegiatan Atau Proses Rutin Yang Terdapat Pada Suatu Perusahaan. Dipetik Juli 14, 2021, dari <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/73617/110810101024.pdf?sequence=1>
- Sudiatmika, I Kadek Deo Dkk. (2018). The Application Of Standard Operational Procedures By Front Office Departement To Increase Guests' Satisfaction In The Haven Bali Seminyak . *Journal Of Applied Sciences In Travel And Hospitality*, 1 (4), 368-373. Dipetik Juli 14, 2021, dari <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASTH/article/view/1201>
- Sugiarto, Endar (2000). Fungsi Dari Departemen Kantor Depan Dalam Kegiatan Sehari-Hari. Dipetik Juli 14, 2021 dari <https://media.neliti.com/media/publications/32452-ID-pelaksanaan-tugas-bellboy-pada-front-office-department-di-grand-central-hotel-pe.pdf>
- Sujatno, Bambang. (2008). Front Office Operations Secret Skills for Five Stars Hotels. Dipetik Juli 14, 2021, dari <http://eprints.polsri.ac.id/6121/3/BAB%20II.pdf>
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). Perilaku Organisasi Edisi Ke-12. Dipetik Juli 14, 2021, dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/880>
- Syahputra, Hafizh Wahyuda dan Pasaribu. (2019). Prosedur Kerja Guest Service Assistance Montigo Resort Nongsa Batam. *Journal of Residu*, 19 (3), 2598-8131. Dipetik Juli 14, 2021, dari <http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1093646&val=13974&title=prosedur%20kerja%20guest%20service%20assistance%20montigo%20resort%20nongsa%20batam>.

- Tiwow, Rian Jacky. (2015). Penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) *Bell Boy* di Hotel Gran Puri Manado. Dipetik Juli 14, 2021, dari <http://repository.polimdo.ac.id/id/eprint/302>
- Tjoaputri, Jennifer Viony. (2018). Penerapan Non-Financial Performance Measures Untuk Meningkatkan Kinerja Front Office Department Royal Jelita Hotel Banjarmasin . *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* , 7 (1), 275-293. Dipetik Juli 14, 2021, dari <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/download/1154/932>.
- Utari, Putri Ayu. (2016). Peran Dan Tugas Receptionist Pada Pt. Serim Indonesia. *Jurnal Sekretaris*, III (1), 49-67. Dipetik Juli 14, 2021, dari <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/download/634/514>.
- Wahab, Salah. (2003). Manajemen Kepariwisata. Dipetik Juli 14, 2021, dari <https://media.neliti.com/media/publications/19638-ID-pengaruh-jumlah-kunjungan-wisatawan-jumlah-obyek-wisata-dan-pendapatan-perkapita.pdf>
- Yulhaslinda . (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Receptionis Dalam Pelayanan Tamu Dinuansa Maninjau Resort Hotel . *Menara Ilmu* , Xiii (10), 96-106. Dipetik Juli 14, 2021, dari <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/download/1630/1398>

