

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2001. *Pengantar Operasional Kantor Depan*. Jakarta: PT.Perca Jakarta.
- Al-Amin, Mufham. 2006. *Manajemen Pengawasan*. Jakarta: Kalam Indonesia.
- Barata, Adya Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Bartono, PH, S.E., dan Ruffino EM, S.E. 2010. *Hotel Supervision (Teknik Supervisi dan Uji Kompetensi untuk Pendidikan Indonesia)*. Bandung: Alfabeta.
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office) Edisi Revisi*. Jakarta: Grasindo.
- Handoko, T. Hani. 1998. *Manajemen, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE
- Hartatik, Indah Puji, S.E. 2014. *Buku Pintar Membuat S.O.P (Standart Operating Procedure)*. Yogyakarta: Flashbook.
- <http://SuaraJakarta.com/2015/05> Kontribusi Sektor Pariwisata, 26 Juli 2015
- Mannulang, M. 1995. *Dasar – Dasar Managemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Manurung, Tarmoezi. 2000. *Professional Hotel Frontliner*. Jakarta: Oriental.
- Nazir, Mohammad. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Normann, Richard. 1991. *Service Management Strategy and Leadership In Service Business*, East Kilbride: Corirer International.
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun S.O.P*. Yogyakarta: Kobis.
- Sihite, Richard. 2000. *Hotel Manajement (Pengelola Hotel)*. Surabaya: SIC.
- Soenarno, Adi, Dr. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: ARM Offset.
- Sugiarto, Endar. 2000. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sulistiyono, Agus, Drs., M.Si. 2008. *Manajemen Penyelenggaraam Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia