

DAFTAR PUSTAKA

- A.A., I., & Effendi, R. (2013). Pengaruh Brand Image Produk Terhadap Kesetiaan Pelanggan Pengguna Internet Modem Smartfren Connex di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 24-42.
- Abbott, P., & Lewry, S. (1999). *Front Office Procedures, Social Skills, Yield and Management*. London: Routledge.
- Andrews, S. (2013). *Hotel Front: Office A Training Manual Third Edition*. New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited.
- Ashidiqie, M. L. (2020). Peran Keluarga Dalam Mencegah Corona Virus Disease 2019. *Jurnal Sosial & Budaya Syar'i*, 911-922.
- Bardi, J. A. (2003). *Hotel Front Office Management, Third Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Budihardjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Darsono, A. (2001). *Front Office Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ekotama, S. (2013). *Cara Mudah Bikin Standard Operating Procedure*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Hilton. (2021). *Welcome to Hilton*. Retrieved from Hilton : <https://www.hilton.com/en/corporate/>
- Hilton. (2022). *Hilton*. Retrieved from Hotels in Indonesia: <https://www.hilton.com/en/locations/indonesia/>
- Hilton. (2022). *Hotels in Indonesia*. Retrieved June 28, 2022, from <https://www.hilton.com/en/locations/indonesia/>

- Hilton. (2022). *Hotels in Indonesia*. Retrieved 12 26, 2021, from Hilton: <https://www.hilton.com/en/locations/indonesia/>
- Hilton Foundation. (2021). *Hilton Foundation*. Retrieved Desember 27, 2021, from Barron Hilton History: <https://www.hiltonfoundation.org/barron-hilton/history>
- Ismail, A. (2002). *Front Office Operations and Management*. New York: Thomson Delmar.
- KBBI. (2016). *KBBI Daring*. Retrieved from KBBI Kemendikbud: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/peran>
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maiziva, D. R. (2017). Peranan Receptionist pada Front Office Departemen Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *JOM FISIP*, 1-10.
- Marhawati, B. (2018). *Pengantar Pengawasan Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mastur, H. I., & Aji, N. F. (2016). Analisis Pengendalian Kualitas Pembuatan Wellhub dengan Pendekatan Lean Six Sigma. *Teknoin*, 44-52.
- Putri, E. D. (2019). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sadikin, A., Misra, I., & Hudin, M. S. (2020). *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Yogyakarta: K-Media.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Sasmita, L. (2017). Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau. *JOM Fisip Vol. 4*, 1-15.

- Simanjutak, B. A., Tanjung, F., & Nasution, R. (2015). *Sejarah Pariwisata: Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sinambela, S. (2016). *Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara*. Retrieved from [Repositori USU: https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/18606](https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/18606)
- Suaidah, & Sidni, I. (2018). Perancangan Monitoring Prestasi Akademik dan Aktivitas Siswa Menggunakan Pendekatan Key Performance Indicator. *Tekno Kompak*, 62-67.
- Sugiarto, E. (1997). *Manajemen Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Graha Aksara.
- Suprianto, J. (2000). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*.
- Vreyda, L., & Kuswandi, S. (2020). Efektivitas Kerja Guest Service Agent Dalam Pelayanan Tamu di Dusit Thani Resort Maldives. *Jurnal Sains Terapan Wisata*, 19-35.
- Zainab Wafa, M. S. (2019). City Hotel di Kota Semarang. *Jurnal Poster Pirata Syandana*.

Zainab Wafa, M. S. (2019). City Hotel di Kota Semarang. *Jurnal Poster Pirata Syandana*.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Service Marketing 5th Edition*. Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.