

DAFTAR PUSTAKA

Book

- [1] Daryanto and I. Setyobudi, *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media, 2014.
- [2] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- [3] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- [4] M. J. O'Fallon and D. G. Rutherford, *Hotel Management and Operations*. John Wiley & Sons, 2010.
- [5] N. K. Kurniawati, *Komunikasi Antar Pribadi: Konsep Dan Teori Dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- [6] P. A. Prakoso, *Front office : praktis administrasi dan prosedur kerja*, 1. Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- [7] S. Andrews, *Hotel Front Office: A Training Manual*. McGraw Hill Education (India) Private Limited, 2018.
- [8] S. Larasati, *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria, 2016.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017.

Journal

- [10] A. C. Prameswari and A. Rochmaniah, "Komunikasi Nonverbal dalam Mengembangkan Konsep Diri pada Siswa Taman Kanak-Kanak (TK) Nanggala Surabaya," *Kanal J. Ilmu Komun.*, vol. 5, no. 1, pp. 17–32, 2016, doi: 10.21070/kanal.v5i1.1458.
- [11] A. Susepti, D. Hamid, and A. Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)," *J. Adm. Bisnis S1 Univ. Brawijaya*,

vol. 50, no. 5, pp. 27–36, 2017, [Online]. Available:

<https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>

[12] D. Damiyana and D. Sari, “Tugas dan Tanggung Jawab Staff Front Office pada Rumah Sakit Mekar Sari,” *J. Lentera Bisnis*, vol. 9, p. 12, May 2020, doi: 10.34127/jrlab.v9i1.334.

[13] D. F. Pranendra, “Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya),” *Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2016.

[14] Haryati, D. Setiadi, and Ismawati, “Hubungan Pelaksanaan Praktikum terhadap Hasil Belajar Siswa pada Materi Fungi di SMA Swasta Persiapan Stabat,” *J. Sintaksis Pendidik. Guru Sekol. Dasar*, vol. 3, no. 1, pp. 65–71, 2021, [Online]. Available:

<http://jurnal.stkipalmaksum.ac.id/index.php/Sintaksis/article/view/183/183>

[15] S. J. Bell and J. A. Luddington, “Coping with customer complaints,” *J. Serv. Res.*, vol. 8, no. 3, pp. 221–233, 2006, doi: 10.1177/1094670505283785.

[16] T. I. Kusumawati, “Komunikasi Verbal dan Non Verbal,” *J. Pendidik. dan Konseling*, vol. 6, no. 2, pp. 90–95, 2015.

Thesis

[17] A. F. Simanjuntak, “Peranan Front Office dalam Melayani Tamu Check In dan Check Out di Front Office Department Hotel Emerald Garden Medan,” 2017. [Online]. Available: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/18613>

[18] D. J. Handriani, “Proses Adaptasi Ikatan Mahasiswa Fakfak Di Kota Bandung,” Universitas Komputer Indonesia, 2019.

[19] L. Sasmita and A. M. R. Arief, “Peran Guest Service Agent Dalam Penanganan Daytripper Dimayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau,” Universitas Riau, 2017. [Online]. Available:

<https://www.neliti.com/publications/120229/peran-guest-service-agent-dalam-penanganan-daytripper-dimayang-sari-beach-resort>

[20] M. Retnaningrum, "Beach Resort Hotel di Pantai Jungwok Gunungkidul," Universitas Atma Jaya, 2016.

[21] R. Wulandari, "Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan di RSUD Pasar Rebo Tahun 2014," UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014. [Online]. Available: https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25629/1/RAAFIKA_WULANDARI - fkik.pdf

Report

[22] Y. H. Adisendjaja, "Kegiatan Praktikum dalam Pendidikan Sains," Bandung, 2016.