

DAFTAR PUSTAKA

- Ambrose, G., & Harris, P. (2011). *Basics design 02: layout*. Ava Publishing.
- Ariyanto, A., dkk. (2024). *Manajemen Layanan Pelanggan*. Penerbit Widina.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Yogyakarta. (2024, Desember 4). *DIY makin ramai, kunjungan wisatawan nusantara terpantau naik*. Badan Pusat Statistik Yogyakarta. <https://yogyakarta.bps.go.id/id/news/2024/12/04/331/diy-makin-ramai-kunjungan-wisatawan-nusantara-terpantau-naik.html>
- Bafadhal, A. S. (2018). *Perencanaan Bisnis Pariwisata: Pendekatan Lean Planning*. Universitas Brawijaya Press.
- Buku Panduan. (2024). Pada KBBI Daring. Diambil pada 28 Februari 2025, dari <https://kbbi.web.id/buku>
- Faradilla, R. (2021). *Biro perjalanan: Pengertian, jenis dan fungsinya*. IDN Times. <https://www.idntimes.com/business/finance/rinda-faradilla/apa-itu-biro-perjalanan>
- Gumilar, A., & Adji, W. H. (2023). Penerapan Etika Profesi dalam Meningkatkan Kinerja Customer Service di Bank Bjb Cabang Majalengka. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 381-387.
- Haryono, P. M. B. (2018). *How to be a professional customer service: Panduan menjadi customer service profesional dalam rangka meningkatkan reputasi perusahaan*. Yogyakarta: ANDI. (NEW)
- Hasan, M., Pd, M., Harahap, T. K., & Hasibuan, M. S. S. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Penerbit Tahta Media Group.
- Kamanika, N. K. D. P. (2023). Penerapan e-reservation dengan Realta System untuk meningkatkan efektivitas staf reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua .Skripsi Sarjana Terapan. Politeknik Negeri Bali. <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7846/>



- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Kelley, D., & Brown, T. (2018). *An introduction to Design thinking*. Institute of Design at Stanford
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.
- Krajewski, L.J.; LP. Ritzman; dan M.K. Malhotra. 2007. *Operations Management: Processes and Value Chains*. Edisi kedelapan. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Kurniawati, R., Ladiana, N.R., Resesy, N.W., Khoiri, N.F., Yuniasari, R., Rahmayani, R., Maulida, R.I., Aisyah, R.N. & Rohmah, R.F. (2025). *Design Thinking dalam Perspektif Mahasiswa PPG*. CV. AE MEDIA GRAFIKA.
- Lemy, D. M., Par, A., Sugiarto, I., Elisa, F., Par, S. T., Jason, J., & Par, S. T. (2024). *Perencanaan dan Pengembangan Atraksi Wisata Berkelanjutan*. Penerbit Andi.
- Lestari, D. A. (2022). Tinjauan job description staff customer service terhadap tingkat kualitas pelayanan di PT Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi. *Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(2), 54–61.
- Maita, R. (2017). Sistem informasi reservasi online pada guest house UIN Suska Riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 1–10. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/3627/2199>
- Muhaling, L., Rumokoy, F. S., & Tumewu, F. J. (2021). Implementasi standar operasional prosedur pada PT Taspen (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3), 172-181. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411>



- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1),31-37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/17>
- Nurazizah, F. W., Noor, A. A., & Utomo, S. R. S. P. (2022). Buku panduan elektronik pembuatan paket wisata di travelab politeknik negeri bandung. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*.
- Panduan. (2016). Pada KBBI Daring. Diambil pada 26 Februari 2025, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/panduan>
- Pidada, I. U., & Prayegi, M. H. (2024). Pengembangan standard operating procedure (SOP) dalam media reservasi paket wisata camping ground di Wisata Alam Gunung Jae Lombok Barat. *Media Bina Ilmiah*, 19(1), 3343-3352. <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/899>
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35-40. <https://jki.ui.ac.id/index.php/jki/article/view/184>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Pemerintah Pusat.
- Restu, dkk. (2021). *Metode penelitian*. Penerbit Deepublish.
- Rusby, Zulkifli. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR.
- Rustan, S. (2020). *Layout 2020*. Jakarta: CV. Nulis Buku Jendela Dunia.
- Santoso, R. (2015). *Perancangan Buku Panduan Belajar Menggambar Untuk Anak Usia 4-6 Tahun* (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Simamora, H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sofiana, M., Supriyadi, E., & Fachiroh, P. (2023). Penerapan pelayanan reservasi paket wisata oleh customer service PT Royal Asia Pasific Wholesaler di era



pasca pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 3(4), 449–456.

<https://www.embiss.com/index.php/embiss/article/view/252>

Srimpi, Switanti Sekar. (2020). Standard Operational Procedure PT Bhakti Putra Tour and Travel Service dalam Memberikan Pelayanan Ticketing. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi. Universitas Gadjah Mada.

Sudaryono. (2018). *Metodologi penelitian*. Raja Grafindo.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Warman, A., & Mujadi, A. J. (2016). *Kepariwisata dan perjalanan*. Jakarta: Rajawali Press.