

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T., 2012. *Standard Operational Procedure (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta.: Skripsi Unpad
- Darsono, A., 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta.: PT Grasindo
- Ekotama, Suryono., 2015. *Pedoman Mudah Menyusun SO*. Yogyakarta.: MedPress (Anggota IKAPI)
- Hashilah, Nurul., 2018. “Penerapan Standar Operasional *Grooming* pada Departemen *Front Office* di Hotel Novotel Yogyakarta.” Tugas Akhir. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kilis, A.P., 2014. “Penerapan *Standard Operational Procedure* Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado.” *Politico: Jurnal Ilmu Politik Vol 2 (6) 2015*
- Komar, Richard., 2006. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta.: PT Grasindo
- Kusuma, Farah Dhiba., 2017, “Penerapan *Standard Operational Personal Grooming* pada Departemen *Front Office* dan *Food Beverages Service* di Hotel Eastparc Yogyakarta.” Tugas Akhir. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Puspasari Kumala., 2018, “Analisis Program Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Performa Karyawan di Grand Mercure & Ibis Hotel Yogyakarta.” Tugas Akhir. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sailendra, A., 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta.: Trans Idea Publishing
- SK. Menhub. RI. No. PM 10/PW. 391/Phb-77
- Sugiyono., 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif RND*. Bandung.: Alfabeta
- Sujatno, Bambang., 2008. *Front Office Operations Skills For Five Stars Hotel*. Yogyakarta.: CV Andi Offset
- Sujatno, Bambang., 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta.: CV Andi Offset
- Tambunan, K. N., 2015. “Tinjauan Penerapan Personal Grooming di Hotel Axana Padang”. *Journal Home Economic and Tourism Vol. 10 (3): 2015*.

## DAFTAR NARASUMBER

No	Nama	Posisi
1	Nadvi	Front Desk Agent
2	Karunia Lestari	Front Desk Agent
3	Ghita	Front Desk Agent
4	Chatarina	Front Office Supervisor