

DAFTAR PUSTAKA

- Alwin Nurhadinah, Mareda. (2013). Analisis kepuasan tamu pada departemen *front office* dalam meningkatkan jumlah kunjungan tamu di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa. Diakses pada tanggal 26 Maret 2018, dari http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=67896&obyek_id=4. Artotel Indonesia, Inc. (2018). The Concept of Artotel. Diakses pada 19 Desember 2018, dari <https://www.artotelindonesia.com/>.
- Artotel Yogyakarta, Inc. (2018). The Art of Artotel Yogyakarta. Diakses pada 19 Desember 2018, dari <https://www.artotelindonesia.com/yogyakarta/>.
- Dian Atika, Risma. (2014). Strategi customer relations dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada hotel dyan graha pekanbaru. Diakses pada tanggal 27 Maret 2019, dari <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/2106>.
- Guiltinan, Joseph, P, Paul, Gordon W and Madden, Thomas J. 1997. Marketing Management. 6th edition. McGraw-Hill Companies. Hal 6
- Juniarta, Rendy Wira. (Januari 25, 2014). Kajian Teori Kepuasan Pelanggan. Diakses pada tanggal 4 Juli 2019, dari http://rendywirajuniarta.blogspot.com/2014/01/kajian-teori-kepuasan-pelanggan_25.html
- Meily Nd, Ike. (2018). Tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan *front office* Hotel Jayadipa Pekalongan. Diakses pada tanggal 26 Maret 2018, dari http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=162366&obyek_id=4.
- Nadya, Novi. (Desember 8, 2017). Artotel Yogyakarta Jadi Hotel Flagship, Apa Istimewanya?. Diakses pada tanggal 18 Desember 2018, dari <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3188712/artotel-yogyakarta-jadi-hotel-flagship-apa-istimewanya>.
- Pramusinta, Listian. (2014). Peran dan strategi *guest relation officer* sebagai mitra *front office departement* dalam evaluasi meningkatkan pelayanan di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Diakses pada tanggal 26 Maret 2018, dari http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=61710&obyek_id=4.

Purnama, Hari. (Desember 11, 2017). Artotel Yogyakarta Resmi Beroperasi. Diakses pada 19 Desember 2018, dari <https://venuemagz.com/hotel/artotel-yogyakarta-resmi-beroperasi/>.

Tim Penyusun Dinas Pariwisata DIY. (September 5, 2018). Statistik Kepariwisataaan 2017. Diakses pada tanggal 3 Juli 2019, dari <https://visitingjogja.com/15691/statistik-pariwisata-diy-2017/>

Veal, A.J. 2006. *Research methods for leisure and tourism*. Inggris: Pearson Education Limited.