

DAFTAR PUSTAKA

- Althea, Chatrience. 2018. "The Roles of Guest Relation Officer in Handling VIP Guest of Yogyakarta Marriott Hotel." *Tugas Akhir*. D3 Bahasa Inggris, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta: Grasindo.
- Dinas Pariwisata DIY. *Sistem Informasi Statistik Hotel Dinas Pariwisata DIY*. Diakses dari <https://statistikhotel.visitigogja.com/> pada 15 Maret 2019
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media
- Nawar, Agus. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Pamungkas, Puput Putri. 2016. "Prosedur Pelayanan Guest Relation Officer kepada Tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta." *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Pramusinta, Listiani. 2013. "Peran dan Strategi Guest Relation Officer sebagai Mitra Front Office Department dalam Evaluasi Meningkatkan Pelayanan di The Phoenix Hotel Yogyakarta." *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Pratiwi, Ayu Domas. 2015. "Penerapan Standar Operasional Prosedur bagi Guest Relation Officer di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta." *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Sugiarto, Endar. 2004. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi