

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Natasya Putri. 2017. “Peran Public Relations The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center dalam Special Event dan Promosi”. *Tugas Akhir*. D3 Komunikasi Terapan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Hadiman, Sri. 2014. “Peran GRO (Guest Relation Officer) dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Tamu VIP di Solo Paragon Hotel and Residences”. *Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Hendrawati, Namda Lestari. 2019 “Peran Guest Relation Officer pada Front Office Departement Angsana Resort & SPA Bintang”. *Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hoironi, Oni. 2018. Hotel Review The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center. dari <https://onihoironi.com/2018/12/03/the-alana-yogyakarta-hotel-convention-center/> diakses tanggal 6 Juli 2020.
- Irawan, Handi. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction Index*. Frontier.
- Min, Mas. 2017. 10 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli, Faktor serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan Terlengkap. dari <https://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html> diakses tanggal 10 Januari 2020.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Ningtyas, Galuh Surya. 2012. “Peran dan Tanggung Jawab *Guest Relation Officer* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Pada Hotel Novotel Solo”. *Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Putri, Hany Amalia. 2020. “Pelayanan Telepon Operator di Fave Hotel Hyper Square Bandung” *Tugas Akhir*. D3 Manajemen Divisi Kamar Jurusan Hospitaliti, Sekolah Tinggi Pariwisata, Bandung.

- Riadi, Muchlisin. 2016. Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP. dari <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html> diakses tanggal 19 Desember 2019.
- Sampara, Lukman. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan.*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Sasmita, Lora. 2017. “Peran Guest Service Agent Dalam Penanganan *Daytripper* Dimayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau”. *Tugas Akhir*. D4 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Riau.
- Smara, Nesa. 2015. “Standart Operational Procedure Pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran Chandra Puri Artha Hotel dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu”. *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017., *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Andi.
- Tiwow, Rian Jacky. 2015. “Penerapan SOP (Standar Operational Procedure) *Bell Boy* di Hotel Gran Puri Manado”. *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata Perhotelan, Politeknik Negeri, Manado.
- Vania. 2019. Pengertian Hotel Menurut Para Ahli Dalam Buku. dari <https://red-literaria.com/pengertian-hotel-menurut-para-ahli-dalam-bukunya/> diakses tanggal 12 April 2020.