

## DAFTAR PUSTAKA

Sihite, Richard. (2000). *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*. Surabaya: Penerbit SIC Mefri,  
Happy. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan  
Tamu Menginap Di Hotel The Axana Padang*.

Waty, indah. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel  
Dana Solo*.

Khusaini, ahmad. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa  
Club Arena Yogyakarta*.

Santosa, Noviana. (2012). *Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Hotel Butik  
Di Kota Semarang*.

Suarthana, I Ketut Putra. (1986). *Front Office Hotel (Front Office)*. Bandung: Manajemen  
Perhotelan Indonesia.

Bagyono dan Sambodo, Agus. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta:

Andi.

Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

Titi, Sulasih (2008) *Peran Bagian Informasi Pt. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara  
Internasional Juanda Surabaya Dalam Menunjang Pariwisata Di Jawa Timur*. Lovelock, H,  
Christopher. (1992). *Managing Service; Marketing Operation dan Human*

*Resources*, New Jersey:Prentive Hall International, Inc.

Kasmir.(2006). *KEWIRAUSAHAAN*. Jakarta: Rajawali Pers

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

Azwar, Saifuddin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan*

R&D. Bandung: Alfabeta.

Dermawan, Wibisono. 2006. *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik. Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta. Erlangga

Moekijat. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:

BFFE.

Tambunan, Rudi M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*.

Jakarta : Maistas Publishing.

Dinas pariwisata Kota Yogyakarta. <https://pariwisata.jogjakota.go.id/>. Diakses tanggal 20

Agustus 2020