

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Baginda Syah. 2016. “Strategi Pengembangan Fasilitas Guna Meningkatkan Daya Tarik Minat Wisatawan Di Darajat Pass (Waterpark) Kecamatan Pasirwangi Kabupaten Garut”. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Fasty, Krisan Nathania. 2018. “Hubungan Pelanggan Pada Resepsionis di Topas Galeria Hotel Bandung”. *Laporan Tugas Akhir* Manajemen Divisi Kamar. Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
- Fox, S. 2009. *Vacation or Staycation*. The Neumann Business Review, 1-7.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 143.
- Hadi, Wisnu. 2014. “Peranan *Front Desk Agent* dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan”, *Jurnal Khasanah Ilmu* Vol. V No. 2 : Halaman 3-4.
- Hu, Feng., dkk. 2021. “*Dealing With Pandemics: An Investigation of The Effects of COVID-19 on Customers’ Evaluation of Hospitality Services*”. *Tourism Management Journal* Volume 85 : 3.
- Putzier, John. 2004. *Weirdos in the Workplace: The New Normal--Thriving in the Age of the Individual*. London : Pearson Education
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2020. *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Hotel* Edisi Juli 2020.
- Nazmi, Mia Nanda. 2017. “Peranan *Receptionist* dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu pada *Front Office Departement* di Mataram Square Hotel”. *Karya Tulis Ilmiah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Mataram.
- Nusaputra, Dwiandri. 2012. “Kualitas Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Baron Indah Solo”. *Laporan Tugas Akhir*. Fakultas Sastra dan Seni Rupa. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

- Prastica, Oky Dyah. 2013. “Peranan *Front Office Department* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Hotel Pramesthi Solo”. *Laporan Tugas Akhir*. Fakultas Sastra dan Seni Rupa. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Praditasari, Onik. 2010. “Peranan Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Prima di Hotel Pramesthi Solo”. *Laporan Tugas Akhir*. Fakultas Sastra dan Seni Rupa. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Somawati, Ayu Veronika., dkk. 2020. *Bali vs COVID-19*. Bali : Nilacakra.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Tangkere, Herlina Anggie., dkk. 2020. “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dabu-Dabu Lemong Boulevard Karangria”. *Jurnal Nasional Sinta 5* (16:2) : 159-168.