

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, A. R., 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmoko, T., 2012. *Standar Operational Proceedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Skripsi Unpad.
- Bagus, I G., dan Mahadewi, N. M. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Bagyono., dan Sambodo. 2006. *Dasar Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Darsono, A., 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Grasindo.
- Darsono A., 1992. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hartati, I. P., 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Hadi, W., 2014. "Peranan *Front Desk Agent* Dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan." *Jurnal Khasanah Ilmu*. Vol. V (2). 2014
- Mardiah, A. 2014. "Pengaruh Penampilan Modis Terhadap Pengembangan Karir Karyawan Perempuan pada Bank Danamon Cabang Pekanbaru". *Marwah: Jurnal Kajian Gender dan Islam*. Vol 2 (2). 2010.
- Mussry, J., 2012. *Service With Character*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kilis, A.P., 2014. "Penerapan *Standard operational Procedure* Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado." *Politico: Jurnal Ilmu Politik* Vol 2 (6) 2015.
- Sailendra, A., 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta.: Trans Idea Publisng.
- Sujatno, B., 2008. *Front Office Operations Skills For Five Stars Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sujatno, B., 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta.: CV Andi Offset.
- Susanta., 2006. Sikap: "Konsep dan Pengukuran." *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 2 (2). 2006.
- Tambunan, K. N., 2015. "Tinjauan Penerapan *Personal Grooming* di Hotel Axana Padang". *Journal Home Economic and Tourism* Vol. 10 (3): 2015.

Wulansari, R. D., 2014. “Penerapan Personal Hygiene di Food and Beverages  
Product Department Grand Jatra Hotel Pekanbaru” *Jurnal Online  
Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial dan Politik Vol. 3(1) 2014*.

Yuni, N. E., 2015. *Buku Saku Personal Hygiene*. Yogyakarta: Nuha Medika

