

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono., 2006. *Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.
- Praditasari, Onik., 2010, “Peranan Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Prima di Hotel Pramesthi Solo.” *Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Sambodo, Agus., dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi.
- Sujatno, Bambang., 2008. *Secret Receptionist Skills for 5 Stars Hotels*. Yogyakarta : Andi.
- Sujatno, Bambang., 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Andi.
- Sulastri, Nunik., 2009, “Mekanisme Kerja *Reception* dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di The Sunan Hotel Solo.” *Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Sunarno, Adi., 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi.
- Suparyanto., 2016, “Kepuasan Konsumen Terhadap *Personalizing Service* oleh *Guest Service Agent* di Montigo Resort Nongsa, Batam.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Yoeti, Oka A., 1995. *Hotel Customer Service*. Jakarta : PT. Pertja.
- Yudhaningtyas, Erita., 2013, “Deskripsi Pelayanan Resepsionis Hotel Cavinton Yogyakarta dalam Menangani Proses *Check-in Check-out*.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- <https://www.google.co.id/maps/place/Horison+Ultima+Riss> diakses tanggal 11 Maret 2017
- <https://www.booking.com/hotel/id/horison-ultima-riss-yogyakarta> diakses tanggal 13 Maret 2017
- https://www.pegipegi.com/hotel/jogja/horison_jogja diakses tanggal 13 Maret 2017
- <https://www.instanbooking.com/hotel/horison-ultima-riss-> diakses tanggal 15 Maret 2017