

## DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus., 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta : Grasindo
- Hadi, Wisnu ., “Peran Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan.” *Khasanah Ilmu Journal*. September, 2014.
- Praditasari, Onik., 2010, “Peranan Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Hotel Pramesthi, Solo.” *Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Sastra & Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Putro, Menung., 2016, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Merapi Merbabu Hotel, Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Manajemen Pemasaran, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah mada, Yogyakarta
- Sambodo, Agus dan Bagyono., 2006. *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Soenarno, Adi., 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi
- Sujatno, Bambang., 2008. *Front Office Operations*. 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, Ilmu Budaya, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Yoeti, Oka., 1996. *Hotel Customer Service*. Jakarta : Pertja

<http://www.bintangfloreshotel.com/photo-gallery.php> diakses tanggal 04 April 2017

<https://www.google.com/maps/place/Hotel+Bintang+Flores> diakses tanggal 12 April

