

## Daftar Pustaka

- Adi, I Wayan Arsiawan. 2014. Manajemen Komplain; Perspektif Komunikasi Petugas Rumah Sakit. Yogyakarta: Pasca Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada
- Argenti, Paul A. 2009. *Corporate Communication 5th Edition*. New York: McGraw Hill
- Bleuel, William. 2010. "The GBR Book Corner Reviews: A Complaint Is a Gift by Janelle Barlow, Pepperdine University"
- Cholil, Mohammad, dan Soenarno, Adi. 2014. *Complaintopedia The Art of Handling Complaint*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Cutlip, Scott M. 2011. *Effective Public Relations* Hal. 286. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Raja Grafindo Persada
- Majid, Suharto A. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noviyani, Titin. 2016. Peran *Guest Relation Officer* dalam melayani *Starwood Preferred Guest* di Sheraton Mustika Yogyakarta. Yogyakarta: Prodi Diploma Kepariwisata Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Pramusinta, Listian. 2013. Peran Dan Strategi *Guest Relation Officer* Sebagai *Mitrafront Office Department* Dalam Evaluasi Meningkatkan Pelayanan Di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Yogyakarta: Prodi Diploma Kepariwisata Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations Secret Skills for Five Stars Hotels*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy, 2007 "Strategi Pemasaran" Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

### Internet:

- Official Website Sheraton Mustika. 2017. Fasilitas Sheraton Mustika. Diakses dari [www.sheratonmustikayogyakarta.com](http://www.sheratonmustikayogyakarta.com) Pada tanggal 01 Mei 2017
- Googlemaps. 2017. Lokasi Sheraton Mustika Resot & Spa Yogyakarta. Diakses dari

<https://www.google.co.id/maps/place/Sheraton+Mustika+Yogyakarta+Resort+%26+Spa/@-7.779686,110.428494,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xd27f95d288c5420d!8m2!3d-7.779686!4d110.428494> Pada tanggal 19 April 2017