

## DAFTAR PUSTAKA

- Abana, A.A.H., 2015, “ Prosedur Pelayanan Departemen Food and Beverages Hotel Puri Artha Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Anggiani, D., 2013, “ Implementasi Peran Guest Relation Officer terhadap Loyalitas Tamu VIP The Phoenix Hotel Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*, Jakarta, Grasindo.
- Heldin, Manurung. 2001. *Pengertian Kantor Depan*, Jakarta, PT. Gramedia.
- Ibnu, J.R., 2014, “ Peran Telephone Operator dan Belldriver pada Front Office Department di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Irmayanti, F., 2013, “ Profesionalisme Kerja Resepsionis SPA dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kusuma, O., 2015, “ Standarisasi Kualitas Pelayanan Front Office Purawisata Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*, Yogyakarta, CV Andi Offset.
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*, Jakarta, PT. Gramedia.