

DAFTAR PUSTAKA

- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Laan, anneke cornelia., 2010. Peranan pelayanan operator telepon dan bussines centre pada nusa beach and spa. dari <https://dbanpnb.wordpress.com/2010/11/18/peranan-pelayanan-operator-telepon-dan-business-centre-pada-nusa-beach-hotel-and-spa/>, diakses pada tanggal 28 april 2016
- Rahajeng, putriyanti widowati., 2007. The Roles Of Telephone Operator Section At Sahid Raya Hotel Solo, dari <https://core.ac.uk/download/files/478/12349263.pdf>, diakses pada tanggal 28 april 2016
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : Andi
- SK Menporparssel No. KM 34/ HK 303/MPPT-87
- Suarthana, I Ketut Putra,. 1986. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*, Nusa Dua Bali.
- Sugiarto, Endar,. 2002. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif R & D*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

DAFTAR NARASUMBER

1. Ignatius Bima (Usia 32 tahun), *Supervisor Front Office*
2. Ade Amrita (Usia 43 tahun), *Front Office Manager*
3. Rini Rahayu (Usia 24 tahun), *Reception*
4. Kadek Ari Kartika (Usia 26 tahun), *Reception*
5. Herman Joseph (Usia 51 tahun), *Human Resource Development*