

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armelita, Melsa Clara. 2013. "*Deskripsi Peran, Fungsi dan Tugas Guest Relation Officer dalam Pelayanan Tamu di The Sahid Rich Jogja Hotel*". Laporan Tugas Akhir. (Yogyakarta : Diploma III Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)
- Arsip *Front Office Department*. 2016.
- Arsip *Human Resource Departement*. 2016.
- Arsip *Sales and Marketing Department*. 2016.
- Komar, R. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Pertiwi, Ayu Domas. 2013. "*Penerapan Standart Operational Procedure bagi Guest Relation Officer di Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta*". Laporan Tugas Akhir. (Yogyakarta : Diploma III Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)
- Pramusita, Listiani. 2013. "*Peran Strategi Guest Relation Officer sebagai mitra Front Office Departement dalam Evaluasi Meningkatkan Pelayanan di The Phoenix Hotel Yogyakarta*". Laporan Tugas Akhir. (Yogyakarta : Diploma III Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)
- Sugiarto, MM, I. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sujatna, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.