

DAFTAR PUSTAKA

Anggiani, Devina. 2013. “Implementasi Peran *Guest Relation Officer* Terhadap Loyalitas Tamu VIP The Phoenix Hotel Yogyakarta.” *Laporan Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

[http:// www.sheratonmustikayogyakarta.com/](http://www.sheratonmustikayogyakarta.com/) Diakses pada 19 Maret 2016 pukul 20.48 WIB

[http:// www.starwoodhotels.com/](http://www.starwoodhotels.com/) Diakses pada 19 Maret 2016 pukul 21.36 WIB

Irdyanzah, Leony Pramulia. 2015. *Guest Relation Officer*. <http://ilmuhotel.com/guest-relation-officer/>, Diakses Pada 23 Oktober 2015 pukul 18:48.

Lawson, Fred. 1976. *Hotel Motels and Condominiums (Design Planning and Maintenance)*. London: First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD.

SK Menporparsel No. KM 34/ HK 303/MPPT-87

Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI.

Sri, Endar. 1996. *Definisi Hotel*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Utari, Rahayu. 2014. *SOP Menangani Tamu Individul, Group, VIP & Cancelation*. <http://tugaskkpiblogadress.blogspot.co.id/2014/11/sop-menangani-tamu-individualgroupVIP.html>, Diakses Pada 23 Oktober 2015 pukul 19:16.