

DAFTAR PUSTAKA

- Bardi, James A. 2007. *Hotel Front Office Management* (4th ed). United State of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Penerjemah: Andreas Winardi. Yogyakarta. Penerbit Andi. Buku asli diterbitkan tahun 2001.
- Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip dan Bowen, John dan Makens, James. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan* (2th ed). Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Nurhardiyah, Marenda Alwin. 2015. "Analisis Kepuasan Tamu Pada Departemen Front Office Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Tamu Di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and SPA". *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Program Studi Diploma III Kepariwisataaan Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Sunarno, Adi. 2012. *Front Office Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utama, I Gusti. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata rev.2*. Yogyakarta: Deepublish.
- Widyawati, Irene. 2015. "Montigo Resort Nongsa". *On Job Training Report*. Jakarta: Sahid Institute of Tourism.
- Yudaningtyas, Erita. 2015. "Deskripsi Pelayanan Resepsionis Hotel Cavinton Yogyakarta Dalam Menangani Proses *Check In* dan *Check Out*". *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Program Studi Diploma III Kepariwisataaan Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.

https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g2543930-d2553808-Reviews-Montigo_Resorts_Nongsa-Nongsa_Batam_Riau_Archipelago_Riau_Islands_Province.html, diakses pada tanggal 15 Juli 2016, 11:46.