

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- D.A. Garvin. 1994. *Kualitas Produk : Alat Strategi Yang Penting*. Free Press
- Kotler, John, and James., 1999. *Marketing for Hospitality and Tourism*. 2nd Edition. New Jersey. Upper Saddle River : Prentice Hall, Inc.
- Powers, T., dan Clayton W. Barrows. 3003. *Introduction to the Hospitality Industry*. 5th Edition. New York : John Weley & Sons, Inc.
- Pradana, Andika Indra., 2011. *Sistem Operasional Kerja Front office Department Dalam Pelatanaan Tamu di Hotel Ijen View Kabupaten Bondowoso*. Tugas Akhir D3 Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Prastica, Oky Dyah., 2013. *Peran Front Office Department Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Hotel Pramesthi Solo*. Tugas Akhir Usaha Perjalanan wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret.
- Sulastiyono, A., 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Sulastri, Nunik. 2009. *Mekanisme Kerja Reception Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di The Sunan Hotel Solo*. Tugas Akhir Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret.
- Tjiptono, F., 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET
- Winarno, Surakhmad. (2002). *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik*. Bandung : Tarsito.