

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Receptionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto dan Cepi Safruddin Jabar. (2008). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Artikel *HORISON CHARACTER BUILDING* by Metropolitan
GoldenManagement: 2014
- Atmoko, T. (2011). *Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Front Office* . Bandung: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. (2000). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Grasindo
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lexy J, Maleong. (2007). *Metodologi Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Moh Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
- Puji, Hartatik, I. (2014). *Buku Praktis mengembangkan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Laksana.
- Permenpan (No.PER/21/M-PN/11/2008) *Prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP)*
- Sunarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi.

