

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan* (A. Letti, ed.). Jakarta: Perca.
- Ananda, G. C., Fatimah, Putri, D., & Nugraha, N. R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekas*.
- Atmoko, T. (2012). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Universitas Padjajaran.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Indirawati, Lokapitasari Belluano, P. L., Harlinda, Tuasamu, F. A. ., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Ira, C. M., & Heru, P. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047), 1–12.
- Kaharu, D., & Budiarti, A. (2016). Pengaruh Gaya Hidup, Promosi, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Cosmic. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, ISSN : 2461-0593, 5(3), 1–24.
- Kotler, P., Keller, & Lane, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Nurlela. (2019). *Peningkatan mutu pelayanan restaurant dalam meningkatkan*

kepuasan konsumen di azza hotel palembang.

Paryanti, S. &. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi).*

Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus Jasa Raharja* (Mahardika, ed.). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ridha, N. (2020). Paradigm. *Computer Graphics Forum*, 39(1), 672–673.
<https://doi.org/10.1111/cgf.13898>

Rinaldi, R. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara).*

Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan Sosial.* Makassar: CV. Nas Media Pustaka.

Satibi, I. (2017). Pengawasan Dan Akuntabilitas Aparatur Dalam Perspektif Etika Birokrasi: Studi Kasus Pada. *Jisprd*, 7(2), 169–178.

Semara, i made trisna. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel*. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Perencanaan_dan_Perancangan_Hotel/ZUFVDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=inauthor:%22I+Made+Trisna+Semara%22&printsec=frontcover

Sevilla, & G, C. (2007). *Research Method*. Quezon City: Rex Printing Company.

Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin, ed.). Ponorogo: CV. Nata Karya.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D* (2019th ed.). Bandung: Alfabeta, CV.
- Triayani, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Makanan dan Hygiene Sanitasi terhadap Kepuasan Tamu di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang.*
- Welasasih, Putri, A., & Suyuthie, H. (2020). Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Tamu di UNP Hotel and Convention Center Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan.*
- Widiawati, K., & Santoso, N. E. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada Pt Citra Heavy Industries. *Jurnal Serasi*, 19(1), 17.
<https://doi.org/10.36080/js.v19i1.1343>
- Widoyoko, E. P. (2016). *Teknik Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuliara, I. M. (2016). *REGRESI LINIER SEDERHANA.* Denpasar, Bali: Universitas Udayana.