

DAFTAR PUSTAKA

- Andaresta, Andika; Asnur, Lise. Kualitas Pelayanan Receptionist di Fave Hotel Olo Padang. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 2023, 7.2: 202-207.
- Andika Andaresta. 2023. Kualitas Pelayanan *Receptionist* Di Fave Hotel Olo Padang. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 1(1): 97
- Arief Rahman. 2020. Kualitas Pelayanan *Receptionist* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Swiss-Bell Hotel Borneo Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*. 2(1):16.
- Bilqis, Linda Desafitri Ratu; Irfal, Irfal; Milka, Trixie Sondang. Pengaruh Kinerja Receptionist dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen*, 2021, 5.1: 47-58.
- Emron dkk. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi. Bandung : Alfabeta.
- Ghozali, I. 2019. Aplikasi Analisis Multivariat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali. 2020. Manajemen Kinerja. Jakarta : Rajawali Pers.
- HARDIYANSYAH, Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, 2019.
- Hasan. 2022. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Husein Umar. 2019. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta : Rajawali Pers.
- Istijanto. 2019. Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*. 14(1):16.
- Linda Desafitri Ratu Bilqis,dkk. 2021. Pengaruh Kinerja *Receptionist* Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. 5(1):48-50
- Malayu S.P Hasibuan. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Miki Maulana. 2019. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan Studi Kasus Pada Hotel Mirah Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesatuan*. 1(2):195-196.
- Mulyana, M.; Maulana, M. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 2019, 1.2.
- Nurkariani. 2021. “Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Aneka.” *Manajemen* 14(1):123–30.

- PERMANA, Made Virma. Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas produk dan kualitas layanan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 2023, 4.2.
- PUTRANTO, Diyan, et al. Strategi Waitress dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Ciputra Jakarta: Pendekatan Kualitatif Deskriptif. *Jurnal Manajemen Lemandial Business School*, 2024, 10.2.
- Rahman, Arief. Kualitas Pelayanan Receptionist Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Swiss-Bell Hotel Borneo Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*. 2020, 2.1: 15-28.
- Sanjaya, Indra, and Syaifullah. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hans Inn Hotel Di Kota Batam." *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 4(5).
- Sudjiono. 2020. Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode. Jakarta : Kencana.
- Sugiharto dan Situnjak. 2020. Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal JKUBS*. 5(1):99.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- SUMIHARYATI, Sumiharyati; ARIKUNTO, Suharsimi. Evaluasi program in-service training guru SMK di BLPT Yogyakarta. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 2019, 7.2: 160-173.
- Supriyadi. 2019. Kunci untuk Meningkatkan Kinerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*. 4(1) : 56.
- Susanto, Ricky Hendra. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Evora Surabaya." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 1-16.
- Widiyanto. 2019. Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya. Jakarta : Kencana.
- WINATA, Edi. Manajemen Sumberdaya Manusia Lingkungan Kerja: Tinjauan dari Dimensi Perilaku Organisasi dan Kinerja Karyawan. Penerbit P4I, 2022.
- Yulhaslinda. 2019. Strategi Peningkatan Kinerja *Receptionist* Dalam Pelayanan Tamu Dinuansa Maninjau Resort Hotel. *Menara Ilmu*. 13(10):96-97.
- YUNITA, Nahla Rahma; SUMARSONO, Hadi; FARIDA, Umi. Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2019, 3.1: 90-105.

Universitas Bina
Dharma

