

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian ,Suatu pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V .Jakarta :Rineka Cipta
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Baud-Boy, Manuel & Fred Lawson. 1997. *Tourim and Recreation Development : A Handbook of Physical Planning*. Great Britain: The Architectural Press Ltd.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996,*Pengantar Industri Akomodasi dan. Restoran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Lawson, 1976, *Hotels, Motels, and Condominius : Design, Planning and Maintenance*, London : Architectural Press
- Hidayat, Syarifudin; dan Sedarmayanti. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No.KM.3/HK.001/MKP.02, 2002. Penggolongan Kelas Hotel.
- Keputusan Menteri Paspostel no Km 94/HK103/MPPT (1987) Lawson, Fred, 1976. *Hotel Motels and Condominium (Design Planning and Maintenance)*, First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD, London
- MILASHOVIC, M. S. (2016). *UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER DAN WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI BEST WESTERN PAPILIO HOTEL (Doctoral dissertaton, Universitas Airlangga)*.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy J, 1991, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Dix, Collin., Baird, Chris. 1992. *Front Office Operation* Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996,*Pengantar Industri Akomodasi dan. Restoran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Monica, Bernadete, 2012, *Hotel Bintang Lima Dengan Pendekatan Arstektur Tropis Di*

Kuningan Jakarta Selatan. Jakarta: Arsitektur, Binus University.

Munira, M. (2019). Observasi Supervisi Kependidikan terhadap Hasil Kompetensi dan Kinerja Guru dalam Kegiatan Belajar Mengajar di SD Negeri Binaan Kota Lhokseumawe. *Jurnal Serambi Akademica*, 7(6), 897-908.

Moleong, Lexy J, 1991, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Dix, Collin., Baird, Chrish. 1992. *Front Office Operation Endar*, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996, *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Monica, Bernadete, 2012, *Hotel Bintang Lima Dengan Pendekatan Arsitektur Tropis Di Kuningan Jakarta Selatan*. Jakarta: Arsitektur, Binus University.

PELAYANAN (TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KM. X (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UMRAH YANG BERASAL DARI KABUPATEN NATUNA DAN ANAMBAS (2018).

Riadi, B dan Makmuriyono, A. 2014. *Kajian Percepatan Penetapan dan Penegasan Batas. Badan Informasi Geospasial*, Bogor.

Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1),36-44.

SULISTIJO, S., & WIJAYANTI, N. T. (2019). TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB TELEPHONE OPERATOR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL AND CONVENTION GRAND ASTON YOGYAKARTA. *Jurnal Hotelier*, 5(1), 25-35.

Supriyati, A. (2013). UPAYA MENINGKATKAN SELF MANAGEMENT DALAM BELAJAR MELALUI LAYANAN BIMBINGAN KELOMPOK PADA SISWA KELAS VIII DI SMPN I JAKENAN PATI (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).

Suartana, 1987, *Reservation Hotel*, Gava Media : Yogyakarta

Surwiyanta, Ardi. "Dampak pengembangan pariwisata terhadap kehidupan sosial budaya dan ekonomi." *Media wisata* 2.1 (2003).

Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, Surabaya: Penerbit SIC.

Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat press.

Tawa, A. B., & Kurniantono, M. K. (2020). Pengaruh Pastoral Dasar Dalam Pembentukan Petugas Pastoral Bagi Alumni di Malang Kota. *SAPA-Jurnal Kateketik dan Pastoral*, 5(1), 58-69.

Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

Winarno Surakhmad. 1985. Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan Teknik. Bandung, Tarsito

Wahyuningsih, Sri, and Rizal Kurniansah. "HUBUNGAN KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS PROFESI DENGAN PREFERENCE KERJA MAHASISWA PARIWISATA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA MATARAM." *MEDIA BINA ILMIAH* 14.5 (2019): 2575-2584.

Yoeti, Oka A., 1997, TOURS AND TRAVEL MANAGEMENT, Jakarta: PT Pradnya Paramita.

ZEN, P. S. (2019). PENANGANAN KELUHAN TAMU DI KANTOR DEPAN DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG.

Sumber Lainnya

www.bintanlagoon.com

www.nirwanagardensresort.com