

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ambarwati, R., & Rumah, P. P. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. Penerbit Pustaka Rumah C1nta.
- Baslini, B. (2022). Peran, Tugas dan Tanggung Jawab Manajemen Pendidikan. 109-115.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Hudzaifa, L. N. (2017). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Di Departemen Front Office (Studi Deskriptif Tentang Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Front Office Department Artotel Surabaya).
- Ichsan, R. N. dkk (2021). *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Januari, C. I. dkk (2015). Pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja dan prestasi kerja (studi pada karyawan pt. telekomunikasi indonesia, tbk wilayah malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24(2).
- Manansal, B. F. (2014). Kinerja pegawai di sekertariat DPRD kota bitung. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1).
- Menuh, N. N., & Herikesha, I. G. W. (2020). Pengaruh Kinerja Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Di Vinilla Villa Nusa Dua. In *Forum Manajemen* (Vol. 18, No. 2, pp. 80-86).
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159.

- Pratama, M. Y., & Arsyad, S. (2021). Peran Kualitas Kinerja Front Office Departemen Dalam Meningkatkan Kepuasan tamu Di Batiqa Hotel Palembang.
- Rihadatul'Ais, N. A. (2020). *Optimalisasi Peran Front Desk Agent Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Jw Marriott Hotel Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Rosyid, A. N., Pradapa, S. Y. F., & Prasastono, N. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff terhadap Keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang.
- Ramayanti, dkk (2023). Optimalisasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Klampid New Generation Di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya.
- Sidabalok, N. R. S. (2022). Pengaruh Kinerja Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu Pada Front Office Department Di Garuda Plaza Hotel & Convention Medan. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1(1), 151-162.
- Simatupang, D. T., dkk (2022). Peranan Pelatihan Pada Kinerja Front Desk Agen Di Harris Resort Barelang Batam *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 1279-1286.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Wachidyah, W. (2017). Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*, 4(1), 62-71.
- Wahyuni, dkk (2016). Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Journal of Home Economics and Tourism*, 13(3).