

DAFTAR PUSTAKA

- AF Simanjuntak (2019) *Peranan Front Office Dalam Melayani Tamu Check In Dan Check Out Di Front Office Departemen Hotel Emerald Garden Medan*. Tugas Akhir MAhasiswa Universitas Sumatera Utara.
- Ahmad, Fahri. *Enineering Hotel: Tugas, Tanggung Jawab dan SOP*. Ames Boston. <https://www.amesbostonhotel.com/engineering-hotel/> . Diakses pada 22 Oktober 2022 Pukul 21.30 WIB.
- Ames Boston. *General Manager Hotel: Pengertian, Tugas, Wewenang dan Gaji*. <https://www.amesbostonhotel.com/general-manager-hotel/> . Diakses pada 08 Oktober 2022 Pukul 20.00 WIB.
- Atila, Aufa. 2021. Pekerjaan dari Seorang Front Office Manager di Sebuah Hotel. Jojomomic.com. <https://www.jojonomic.com/blog/front-office-manager/>.
- Azhari Andri (2017), *Penanganan Komplain Pelanggan Pada My Studio Hotel Surabaya*.
- Azzahra, F, (2015). *Manajemen Komplain*. www.academia. Diakses pada hari Kamis, 13 Januari 2017 Pukul 05.00 WIB.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bagyono dan Sambodo, A. (2006). *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Bell, Simon J. & James A.Luddington. 2006. Coping With Customer Complaints” *Journal of Service Research*.
- Diana, Ayu dan Adnyana Sucipta (2021) *Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor, Jurnal Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali*.
- Deepublish. 2022. 4 Fungsi dan Pengertian Manajemen Menurut Para Ahli. <https://deepublishstore.com/materi/pengertian-dan-fungsi-manajemen/amp/> . Diakses pada 29 Oktober 2022 Pukul 15.00 WIB.
- Duta Persada. 2021. *Fungsi Masing-Masing Departemen Hotel*. Yogyakarta. <https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/39/fungsi-masing-masing-departemen-hotel> .
- Fitria Puspita (2011), *Peran Public Relations Dalam Penanganan Komplain Di Solo Paragon Hotel & Residences*, Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

- Hasibuan, Malayu S.P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Ilham Wisnu Rizaldo (2019) *Penanganan Keluhan Tamu (Studi Deskriptif Tentang Upaya yang Dilakukan Untuk Mengurangi Terjadinya Komplain Di Swiss Belinn Manyar Surabaya)*. Tugas Akhir D3 Thesis, Universitas Airlangga.
- Kani, Har. 2021. *Tugas dan Tanggung Jawab Manager Housekeeping*. <https://panelhar.xyz/2021/11/tugas-dan-tanggung-jawab-manager-housekeeping.html> . Diakses pada 22 Oktober 2022 Pukul 21.30 WIB.
- Kartono Kartimi. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Purwanto, 2009, *Front Office Kantor Depan*. Yogyakarta: Grafindo.
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Run System. 2022. *Tugas HRD dan Tanggung Jawab Yang Perlu Anda Ketahui*. <https://runsystem.id/id/blog/tugas-hrd-adalah/> . Diakses pada 22 Oktober 2022 Pukul 21.00 WIB.
- Rusadi, 2004, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sambodo, A. (2020), *Kantor Depan Hotel, Makassar: Penerbit Nas Media P ang Upaya Yang dilakukan untuk Mengurangi Terjadinya Komplain di Swiss Belinn Manyar Surabaya)*, Universitas Airlangga.
- Sleekr. *Job Description untuk Front Office Manager*. https://sleekr.co/job_desc/front-office-manager/ . Diakses pada 22 Oktober 2022 Pukul 20.00 WIB.
- SMK Sahid Solo. 2009. *Front Office Management*. <http://smksahidsolo.blogspot.com/2009/10/hotel-front-office-management.html?m=1> .
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sujatno, Bambang, 2008. *Front Office Operation Secret Skills for Five Stars Hotels*, Yogyakarta: Andi.

Sugiarto. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Tantyo. Ratu Raendy. 2015. *Fungsi Head Of Front Office Department Dalam Menunjang Kinerja Karyawan Pada Hotel Travello Manado*. Politeknik Negeri Manado

Tribun News (2020), *Sejarah Emersia Malioboro Hotel*. Diakses dari <https://www.tribunnewswiki.com/amp/2020/01/28/emersia-malioboro-hotel>.

Wahyudi (2018). *Peranan Receptionist Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Untuk Mengatasi Komplain Di Kila Senggigi Beach & Pool Villa Club*. Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Mataram.