

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Mestika Zed. 2003. *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, Cet. ke-1.
- Miles, B.B., dan A.M. Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif*, UI Press Jakarta
- Puji, Indah. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta: Bandung.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publising: Jogjakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, C.V. Alfabeta: Bandung.
- Tambunan, M Rudi. 2013. *Pedoman penyusunan Standard operating prosedur*. Edisi 2013. Penerbit Maiesta.
- Vallen, Jerome J. 1985. *Check In-check Out: Principles of Effective Front Office Management*. W. C. Brown Company.