

DAFTAR PUSTAKA

- Azalya Mandey,dkk. 2016. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Room Section Pada Hotel Berbintang*. Manado: Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata. Politeknik Negeri Manado.
- Azzahra, Afifah. *Perancangan Hotel Resort Di Kabupaten Bone Bolango Dengan Pendekatan Organic Of Architecture*. Gorontalo: Sekolah Tinggi Terknik (Stitek) Bina Taruna Gorontalo Indonesia.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Collier, Larry, E. 2012. “A Key To Simple Customer Service”, <https://hidevelopmentinfo.wordpress.com/2012/04/27/a-key-to-simple-customer-service/>, diakses pada tanggal 18 Juni 2022.
- Diah pradiatiningtyas . 2015. *Analisa Buying Behavior pada Online Travel Agent*. Bandung: AMIK BSI.
- Hadi, A. (2020). “Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang Hingga Lokasinya”, <https://tirto.id/jenis-jenishotel-berdasarkan-bintang-hinggalokasinya-ew7j/>, diakses pada tanggal 20 Juni 2022.
- Hendriyati, Lutfi. 2019. *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar Di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurnal Media Wisata.
- Heri, Setyawan,dkk. 2014. *Standar operasional Reservation Section di cakrawala kusuma hotel Yogyakarta*. Yogyakarta: AKPAR BSI Yogyakarta.
- Irawan, Bayu. 2018. *Peranan Petugas Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Melalui Sistem Up-Selling Pada Front Office Department Di Hotel Vila Ombak*. Lombok: Universitas Mataram.
- Jatmiko, dkk. 2021. *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Di Antavaya Tour & Travel*. Bali: Universitas Dhayana Pura.
- Krestanto, H. 2019. *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. Jurnal Media Wisata, 17(1), 1–8.
- M. Shodiq Bimo Sakti, A. Y. (2016). “Optimalisasi Peran Reservation Section Pada Proses Pemesanan Kamar Hotel (Studi Kasus Hotel D’cokro Yogyakarta)”. 469(3), 319–323. <https://doi.org/10.7868/s0869565216210155>
- Maita, I., & Adawiyah, A. 2017. “Sistem Informasi Reservasi Online Pada Guest House Uin Suska Riau Berbasiskan Web”. Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan

Manajemen Sistem Informasi, 3(1), Hal. 85-96. Retrieved from <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/download/3627/>

Sitanggang, A.C. 2017. *Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen di Hotel Grand Praba Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulaiman, S. (2005). *Metode Penelitian*. Bandung: Akademi Pariwisata NHI Bandung.

Suwena, I Ketut & Widyatmaja, I Ngurah. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.

Tarmoezi, Trizno dan Heldin Manarung. 2000. *Professional Hotel Front Liner (Hotel Front Office)*. Jakarta: Kesaint Blanc Tourism Data Warehouse.