

Bibliography

Alwasilah, Chaedar. 2005. *Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Jaya.

Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.

<http://akomodasi-perhotelan.blogspot.com>

<http://ghuniversal.com/web/>

<http://hotel-managemet.binus.ac.id/2015/07/24/hal-positif-bila-kerja-di-hotel/>

<http://id.wikipedia.org/wiki/pariwisata>

<http://widiacademia.blogspot.com/2015/05/pengertian-tamu-hotel-dan-jenis-jenis.html>

Kasavana, Michael. 2009. *Managing Front Office Operation*. New York: American Hotel and Lodging Association.

Oxford Learner's Pocket Dictionary. Great Britain: Oxford University Press.

Sambodo, Agus. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.

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

Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. 2007. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi