

Bibliography

- Agusnawar. (2004). Resepsionis Hotel. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad, Bandung.
- Bagyono . (2005). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2006). Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta.
- Endar Sugiarto. (2002). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Harmer, Jeremy. (2003). The Practice of English Language Teaching. England: Longman.com.
- Insani, Istyadi. 2010. Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung.
- Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kridalaksana, Harimurti et al. (1985) Tata Bahasa Deskriptif Bahasa Indonesia: Sintaksis. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Moleong J.Lexy. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ridwan, Mohammad. (2012). Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta: P.T. Sofmedia.
- Salahudin, Asep. (2015). Pedoman Organisasi dan Administrasi Hotel. UNPAS Bandung: Unpublished Dissertation.
- Sihite, R. (2007). Hotel Management. Surabaya: SIC.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. (2002). Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung : Alfabeta.

Sulastiyono, Agus (2011). Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Yogyakarta: Alfabeta.

Saryono, 2010. Metode Penelitian Kualitatif, PT. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. (2001). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

Walija, (1996). Bahasa Indonesia dalam Perbincangan. Jakarta: IKIP Muhammadiyah Jakarta Press.