

Bibliography

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Penerbit Perca.
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia pada Desember 2022 mencapai 895,12 ribu kunjungan dan Jumlah penumpang angkutan udara internasional pada Desember 2022 naik 14,87 persen*. Retrieved from <https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/02/01/1974/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-pada-desember-2022-mencapai-895-12-ribu-kunjungan-dan-jumlah-penumpang-angkutan-udara-internasional-pada-desember-2022-naik-14-87-persen.html#:~:text=Selama%20tahun%202022%2C%20jumlah%20kunjungan,kunjungan%20wisman%20pada%20tahun%202021>
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Brown, H. D. (1994). *Teaching by Principles: Interactive Language Teaching Methodology*. New York: Prentice Hall Regents.
- Brown, H. D. (2004). *Language Assessment: Principles and Language Practices*. New York: Pearson Education Inc.
- Brown, H. D. (2019). *Language Assessment Principles and Classroom Practice*. Third Edition. United State of America.
- Brumfit, C. (2001). *Individual Freedom in language teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Burhan, N. (2010). *Penilaian Pembelajaran Bahasa Berbasis Kopetensi*. Yogyakarta: BPFE.
- Damanik, J. and Weber, H. F. (2006). *Perencanaan Ekowisata: Dari teori ke aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Fathoni, A. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fauziah, D. (2019). *An Analysis of Speaking English Skills of the Guest Service Agent at the Front Office of Aryaduta Hotel*. Skripsi. Fakultas Ilmu Seni dan Sastra. Universitas Pasundan: Bandung.
- Finnochiaro, (1974). *English as a Second Language: From theory to Practice*. New York: Regent Publishing Company.
- Ghani, Y. (2015). *Pariwisata*, Vol. II No.2 September 2015, II(2), 98–110.
- Hadi, S. (2002). *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harmer, J. (2001). *The Practice of English Language Teaching*. London: Longman.
- Harmer, J. (2007). *The Practice of English Language Teaching*. Essex: Pearson Education Limited.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hidayat, Hedi. (2019). *English Speaking Skill Analysis of Sari Ater Hotel and Resort Front Liner Staff*. Skripsi. Fakultas Ilmu Seni dan Sastra. Universitas Pasundan: Bandung.
- Hornby, A. S. (2006). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford University Press.
- Hurdawaty, and Parantika. (2018). *Pengertian Hotel*. Retrieved from: <http://repository.binadarma.ac.id/48/2/Kris%20Bab%201.pdf>
- Lawson, F. (1976). *Hotels, Motels, and Condominiums: Design, Planning, and Maintenance*. London: Architectural Press.
- Linse, T. C. (2005). *Practical English Language Teaching: Young Learners*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

- Maluto, and Winang, S. (2014). *Peranan Room Attendant Dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu di Hotel Quality Gorontalo*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Manser, M. H. (1995). *Oxford Learner's Pocket Dictionary*. New York: Oxford University Press.
- Mantja. (2007). *Etnografi, Desain Penelitian Kualitatif Pendidikan dan Manajemen Pendidikan*. Malang: Elang Mas.
- Moleong, L. J. (2001) *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1998). *Metode Penelitian Naturalistik kualitatif*. Bandung: Taraiti.
- Nishanthi, R. (2018). *The Importance of Learning English in Today World*. International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD), 3(1), 871–874.
- Novriani, S. (2017). *Peran Telepon Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi*. Tugas Akhir. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember: Jember.
- Nunan, D. (2003). *Practical English language Teaching*. New York: McGraw-Hill.
- Nurhadi. (2016). *Teknik Membaca*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pertiwi, H. S. (2017). *An Analysis of English Speaking Skill on Telephone Operator at G.H. Universal Hotel*. Skripsi. Fakultas Ilmu Seni dan Sastra. Universitas Pasundan: Bandung.
- Pitana, I. G. et al. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Rafsanjani.

- Pitana, I. G. and Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Putra, Erlangga. (2020). *The Importance of Learning English Nowadays*. Sepuluh Nopember Institute of Technology (ITS), Surabaya, Indonesia. ResearchGate.
- Richards, J. C. (2006). *Communicative Language Teaching Today*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Richards, J. C. (2008). *Teaching Listening and Speaking; From Theory to Practice*. New York: Cambridge University Press.
- Safithry, E. A. (2018). *Asesmen Teknik Tes Dan Non Tes*. Malang: CV. IRDH.
- Semara, I. M. T. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sihite, R. (2000). *Front Office (Kantor Depan)*. Surabaya: SIC.
- Steinberg, S. (2007). *An Introduction to Communication Studies*. Claremont: Juta and Company Ltd.
- Sudijono, A. (2011). *Evaluasi Pedidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2001). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: C.V. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tarigan, H. G. (2015). *Menyimak Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Bandung: Angkasa.
- Tarmoezi, T. and Manurung, H. (2000). *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Thornburry, S. (2002). *How to teach Vocabulary*. New York: Pearson Education Limited.
- Warpani, S. P. & Warpani, I. P. (2007). *Pariwisata dalam tata ruang wilayah*. Penerbit: ITB.
- Widanaputra, A. A. GP et al. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- WTO, (1999). *Tourism: 2020 Vision Excecutive Summary Updated*. World Tourism Organization. Madrid, Spain.
- Yoeti, A. Y. (2012). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.