

## DAFTAR PUSTAKA

- Aswin, N. S. (2021, Agustus 19). Studi Mengenai Persepsi Dan Keputusan Memilih Perguruan Tinggi Mahasiswa Tingkat Pertama Di IIB Darmajaya Selama Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 2021 Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya*, 65.
- Fadila, K. (2020, Januari). Persepsi Emosi Karyawan Pasca Akuisisi Industri Perhotelan Di Brunei. *Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol. 06, No. 01*.
- Firmansyah Yunialfi Alfian, B. M. (2018, Agustus 14). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Ppic Pt. Bumi Menara Internusa (Bmi) Lampung. *Seminar Nasional Teknologi Dan Bisnis Iib Darmajaya*.
- Lilyana, B. (2015, Agustus 20-21). An Analysis Of Motivation And Compensation On Lecturers Job Performance At Informatics And Business Istitute (Ibi) Darmajaya. *International Conference On Information Technology And Business*.
- Muhammad Saputra, V. D. (2019, November ). Analisis Efektivitas Iklan Dan Brand Awareness Program Pascasarjana Iib Darmajaya Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen, Vol. 13 No. 2* .
- Suwandi, F. M. (2021, Oktober). Pengembangan Perencanaan Umkm Produksi Tempe (Home Industri) Saat Covid-19 Di Desa Gunung Sulah. *Jurnal Abdi Masyarakat Saburai (Jams), Vol. 2 No. 2*.
- Aziz, A. E. (2020). Analisis Komunikasi Antara Front Office Dan Housekeeping Di Melva Balemong Hotel & Resort, Kab. Semarang. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, Edisi 3 Volume 2.
- Delianti, C. (2020). *Peningkatan Keterampilan Komunikasi Dan Kolaborasi Dengan Menggunakan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Group Investigation Materi Ipa Pada Siswa Kelas Volume 16 Nomor V Sd Kanisinus Jomegatan*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

- Edgar, F. (2019). Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Komunikasi Nonverbal Resepsionis Hotel Bintang Lima Di Surabaya. *Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra*.
- Febriyan, D. (2020). Planning Dan Kualitas Pelayanan Departement Housekeeping Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel. *Jurnal Gema Wisata* , Vol 16 No 3.
- Herzon, M. P. (2019). *Standar Pelayanan Front Office Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Hotel Swiss Berlin Manyar Surabaya* . Surabaya: Universitas Airlangga.
- Irfal. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Resepsionis Di Qunci Villas Hotel, Lombok Ntb. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, Volume 16 Nomor 1.
- Mamat, A. A. (2021). Kemampuan Komunikasi Karyawan Kantor Depan Dan Kepuasan Tamu Wisma Dpr Ri Bogor. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, Volume 5 Nomor 1.
- Rita, D. A. (2020). Pengaruh Kinerja Front Desk Agent Terhadap Kepuasan Pengaruh Kinerja Front Desk Agent Terhadap Kepuasan . *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, Volume 09 Nomor 02 .
- Sari, Y. (2020). Kecanduan Internet Terhadap Keterampilan Sosial Di Era Generasi Milenial. *Studi Bimbingan Dan Konseling Stkip Budidaya*.
- Servian, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, Vol. 10 No.1.
- Stella, M. M. (2020). Kualitas Layanan Karyawan Hotel Berbintang Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas Di Indonesia.

- Lupiyoadi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta, Salemba
- Empat Tjiptono, Fandy., 2012, Pemasaran Jasa. Jogjakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. ( 2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- Batie, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Om Fisip Vol. 5 No. 1*.
- Eka Mardian Hadi Nata, D. I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas Vol. 1, No. 1*.
- Eva, K. (2017). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Unp Hotel & Convention. *Jurnal Kajian Pariwisata Issn 2722-0729*.
- Sari, W. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis, Volume 11 No.1* .
- Wiwin Agustian, Y. P. (2020). Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bina Darma Hotel. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok) Issn: 2654-5438*.