DAFTAR PUSTAKA

Altomonte, L. (2024). *Quality Improvement*. SafetyCulture. https://safetyculture.com/topics/quality-improvement/

Azizah, N. (2023). Peran Department Front Office Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(24), 497–505. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10433987

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2023). *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia*.

Danurdara, A. B., & Paramitha, N. A. (2022). The Impact of Front Office Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Hospitality Sector in West Java. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal)*, *5*(3), 20549–20561. https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6074 20549

Gaspersz, V. (2006). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hutagalung, V. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pardede International Medan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, *3*(1), 38–45.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (Pertama, Vol. 11, Issue 1). Unitomo Press.

Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, *2*(1), 13–28. https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297

Jupri, M. (2014). Upaya Badan Kepegawaian Daerah Dalam Proses Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi Pegawai Negeri Sipil Di Kabupaten Tana Tidung. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, *2*(2), 2903–2913.

KBBI Kemdikbud. (2016). *Upaya*. Badan Pengembangan Dan Pembinaan BahasaBahasa. https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/nul

Luturlean, B. S., Sukmadi, Kalsum, E. ummi, Maulina, L., & Arifin, D. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata* (1st ed.). Perpustakaan Nasional.

Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. *Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture (UNCLLE)*, *1*(1), 209–234. https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912

Nancy, Y. (2023). *Pengertian Industri Pariwisata dan Ruang Lingkupnya*. Tirto.Id. https://tirto.id/pengertian-industri-pariwisata-dan-ruang-lingkupnya-gPzv

Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, *3*(1), 31–37. https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32

Purwowidhu. (2023). *Kian Melesat di 2023, Pariwisata Indonesia Bersiap Menuju Level Prapandemi*. MK (Media Keuangan). https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/kian-melesat-di-2023-pariwisata-indonesia-bersiap-menuju-level-prapandemi

Sagala, A. E. (2023). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Masa New Normal Terhadap Kepuasan Tamu (Studi Kasus : The Royal Surakarta Heritage Mgallery By Sofitel). *Jurnal Nawasena*, *2*(2).

Utama, I. G. B. R. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif* (I. G. B. R. Utama (ed.); 1st ed.). Deepublish.

Wulandari, N. K. N., & Sadjuni, N. L. G. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Department Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Sheraton Bali Kuta Resort). *Jurnal Riset Bisnis*, *8*(1), 141–155.