

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services: Competing through Quality*. New York: Free Press.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.)*. Sage.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (1995). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Boston: Irwin.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hanadila, K., & Sudarmawan, I. W. E. (2024). Analisis Pelaksanaan SOP Bellboy pada Front Office. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(5), 773–778.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hilmiassoleh, R. F. (2023). Analisis Tugas Bellboy untuk Menjaga Kepuasan Tamu di Eastparc Hotel. *Skripsi, STP AMPTA Yogyakarta*.
- Husein, U. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kesuma, K. A., Wirya, I. M. S., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2021). Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Group pada Saat Check In oleh Bellboy di Conrad Bali Resort and Spa Nusa Dua. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 1(1).

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Mangkunegara, A. A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management* (11th ed.). Mason, OH: South-Western College Pub.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (16th ed.). Essex: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.

- Sunyoto, S., & Manopo, C. J. P. (2023). Kinerja Bellboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Golden View Batam. *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Tjahjono, H. K. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. (sudah ada di daftar pustaka, tapi pastikan kutipannya lengkap dan sesuai)
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tirtoadji, K., & Kuntariati, U. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur Bellboy di Jember. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(1), 121–129.
- The Luxton Cirebon Hotel & Convention. (2024). *Struktur Organisasi Hotel*. Cirebon.
- The Luxton Hotel Cirebon. (2024). About Us. Diakses dari <https://www.theluxton.com/cirebon/about-us>
- Warmadewa, I. M. P. G. (2023). Kualitas Pelayanan Bellboy di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(2), 410–417.