

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, E. (2012). *Ruang Lingkup Pekerjaan Operator Telepon*.
<https://etikandriani.blogspot.com/?m=1>
- Aria, M., & Atik, I. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, 1.
- Alawiyah, D., Didi Djadjuli, R., Risnawan, W., Kunci, K., & Daya Manusia, S. (2024). Keandalan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui badan usaha milik desa di Desa Ciparigi, Kecamatan Sukadana, Kabupaten Ciamis. *INSKRIPSI*, 1.
- Apriliansa, & Sukaris. (2022). Analisa kualitas layanan pada CV Singoyudho Nusantara. *JURNAL MANEKSI*, 11.
- Arianto, N. (2023). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas reseller PT DDI. *Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang*, 3(2), 282–296.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.

- Bagyono, S. A. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : CV. ANDI.
- Bitner, M. . (2000). *Service Marketing*. New Delhi.
- Dewi, K., Madani, N., & Ghani, Y. A. (2024). Peran Operator Front Office dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Bintang Empat. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 6(1), 42–52.
- Hartini. (2011). *Bahan Ajar Telephone Operator*.
<https://www.scribd.com/document/342597914/Bahan-Ajar-Telephone-Operator>
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 3(4).
- Hidayana, F. F. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Oleh Guest Service Agent Pada Front Office Departement di The Alea Hotel Seminyak. *Journal Of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 4(1), 45–55. <https://doi.org/10.23969/infomatek.v26i1>
- Hulasoh, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi aparatur desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor. *Promedia : Public Relation Dan Media Komunikasi*, 9(2), 221–240.
- Irfal, & Meirafina, A. (2022). Peranan telepon operator di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(2).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.

- Kotler, P., Hayes, T., & Paul, B. (2016). *Marketing Professional Service*. Prentice Hall International Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016a). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016b). *Marketing Management (15th editi)*. Pearson Education,Inc.
- Lupiyoadi, R. A. H. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetisi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Maharani, E. C. (2023). *Peranan Telephone Operator Dalam Menunjang Kelancaran Operasional di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*.
[https://repository.ampta.ac.id/1694/1/Eugene Cleo Maharani A., HALAMAN JUDUL - BAB I.pdf](https://repository.ampta.ac.id/1694/1/Eugene_Cleo_Maharani_A.,_HALAMAN_JUDUL_-_BAB_I.pdf)
- Mau, P. J. M. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Atambua*.
<https://repository.stie-mce.ac.id/403/7/11>. Bab II tinjauan pustaka.pdf
- Mauludin, H. (2010). *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta : Elex Media Kompitindo.
- Mukarom, Z., & Wijaya, M. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya*

(*Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*), 3(1), 26–38.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>

Nainggolan, E. S. M., & Rahmadsyah, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Asido Khas Batak Jalan Bunga Terompet No.16 Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH*, 22(1), 156–164.

Pujawan, I. N. (2010). *Supply Chain Management (TQM) dan Six Sigma*. Surabaya : PT. Guna Widya.

Rastha Pradipta, F., Nurhidayati, R., & Wening, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Apotek Fitri Temanggung. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 283–290.

Rawung, M., Poluan, R., & Pareda, S. (2023). Kualitas pelayanan telephone operator pada front office Departemen di Kima Bajo Resort & SPA Manado. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 96–137.

Setyawan, H., & Ani, W. (2014). Standar operasional reservation section di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(2).

Simbolon, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pada Pt. Sumber Rejeki Bersama Cabang Kabanjahe*.
<http://portaluqb.ac.id:808/1002/>

- Sudana, K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Kober Mie Setan (Studi kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Widyadari*, 22(2), 555–561. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>
- Sugiono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. In 19th Edition (Ed.), *Bandung : Alfabeta*.
- Superwiratni, Wahyono, S. A., & Prowo, W. (2023). Kualitas pelayanan resepsionis di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 4(2), 68–84.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : CV. ANDI.
- Vokasi, P., Akademi, D., & Soroako, T. (n.d.). *Didit Yantony, 2013 Implementasi Production Based Education Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Lulusan*.