

## DAFTAR PUSTAKA

- Agitasari, D. A., Krisnanda, R., dan Sani, F. E. A. (2022). Pengaruh Promosi dan Word of Mouth Terhadap Minat Berkunjung ke Wisata Religi Makam Sunan Giri Gresik. *Jurnal TESLA: Perhotelan-Destinasai Wisata-Perjalanan Wisata*, 2(1), 28-36.
- Ali, K. (2020). Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Wedding Organizer (Studi Pada Konsumen Art Project Lampung di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 1(2), 11-24.
- Apriyadi, D. 2017. Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99).
- Dewi, G. A., dan Daniel, J. (2021). Pengaruh First Impression Pada Kualitas Pelayanan Front Desk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang Di Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 9(1).
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., dan Telagawathi, N. L. W. S. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- \_\_\_\_\_ (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ginting, C. C. C. B., dan Herman, H. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah. *Jurnal ilmiah kohesi*, 4(3), 276-285.
- Girsang, R. M. eta Saragih, L. (2018) «Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun», *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(1), or. 136-144. doi:10.36778/jesya.v2i1.44.
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Hermawan, T. (2016). Hygiene Dan Sanitasi Pengolahan Makanan Keluarga Anggota Lembaga Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (LPKK). *Keluarga: Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*, 2(1).
- Indrasari, meithiana. (2019). *pemasaran & kepuasan pelanggan*.
- Joesyiana, K. (2018). Pengaruh word of motuh terhadap keputusan pembelian

konsumen pada media online shop shopee di pekanbaru. *Jurnal valuta*, 4(1), 71-85.

Juliana, J., Tanujaya, T., dan Nathaniel, N., 2021, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious*, 2(1), 1-10.

Kimiawan, T. O. S. (2020). Soft Skill Komunikasi Resepsionis. *Oratio Directa (Prodi Ilmu Komunikasi)*, 2(2).

Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., dan Piercy, N. (2017). Principles Of Marketing, 7th European Edition. *In Pearson Education Limited*

Ling, T. S., dan Pratomo, A. W. (2020). Pengaruh Brand Image, Persepsi Harga dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen The Highland Park Resort Hotel Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 31-42.

Mahardika, A. N. Y. M. (2019). Analisis Kebutuhan Fungsi Dan Ekspresi Bahasa Untuk Resepsionis Di Hotel Berbintang Di Bali. *Reforma: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 8(1), 188-193.

Mahardika, A. N. Y. M. (2019). Analisis Kebutuhan Fungsi Dan Ekspresi Bahasa Untuk Resepsionis Di Hotel Berbintang Di Bali. *Reforma: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 8(1), 188-193.

Masili, V., Lumanauw, B., dan Tielung, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 32039.

Mularsari, A. (2022). BUKU: Hygiene dan Sanitasi Hotel, Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS):Jakarta, 3.

Muliyadi, M., Muhlisa, M., dan Mustafa, M., 2020. Penerapan Hygiene Dan Sanitasi Di Hotel Grand Dafam Bella Ternate. *JURNAL KESEHATAN LINGKUNGAN: Jurnal dan Aplikasi Teknik Kesehatan Lingkungan*, 17(1), 33-42.

Munawir (2018) «Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di

Munawir, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Istiqro*, 4(2), 204-215.

Musthofa, F., dan Isa, M. (2019). Analisis Pengaruh Citra Destinasi, Wom (Word Of Mouth), Promosi Dan Daya Tarik Terhadap Keputusan Berkunjung Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening (*Doctoral*

*dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

- Nurhasanah, S. (2019). *Praktikum Statistika 2 Untuk Ekonomi Dan Bisnis, Aplikasi Dengan Ms Excel Dan SPSS*.
- Prakoso PA. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta(ID): Gava Media.
- Prasetio, H., & Cyasmoro, V. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Promosi, Terhadap Kepuasan pelanggan Martabak Mertua di Bogor. *Jurnal Panorama Nusantara*, 17(2), 1-13.
- Prayogi, Z., dan Burda, A., 2020, Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur Jakarta. *SI Manajemen*, 1-20.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*, Edisi pertama. Penerbit Universitas Islam Jakarta, Jakarta.
- Riskandyani, K. (2020). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Kecerdasan Adversitas Terhadap Kinerja Auditor (*Doctoral dissertation*, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Rochaety, E., R., Tresnati, dan A., M., Latief, (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*, Edisi 2, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Sidabalok, N. R. S. (2022). Pengaruh Kinerja Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu Pada Front Office Department Di Garuda Plaza Hotel & Convention Medan. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1(1), 151-162.
- Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., dan Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1-16.
- Sitompul, S. C., dan Hariyanto, J. (2020) Pengaruh Word Of Mouth, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi (Studi Kasus Pada Warga Bekasi Barat).
- Srijani, N., dan Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Susanti, D. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas

Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi Di Surabaya (*Doctoral dissertation*, STIESIA Surabaya).

- Susanti, D., dan Wahyuni, D. U. 2017. Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(5).
- Sutisna, 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi kedua. Bandung.
- Syahsudarmi, S. (2018a) «Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien», *Development*, 3(2), or.72–89.
- Taka, L., Kurniawati, L., Wellalangi, M. B. R., & Sardiana, V. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Resepsionis Sebagai Penunjang Utama Operasional Di Hotel The Jakarta Suites Komodo-Flores. *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 1(1), 53-62.
- Triyani, I. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Makanan Dan Hygiene Sanitasi Terhadap Kepuasan Tamu Di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(2), 117-123.
- Widiawati, K., dan Santoso, N. E. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada Pt Citra Heavy Industries. *Jurnal Serasi*, 19(1), 17-32.
- Yoeliastuti, Y., dan Cahyani, M. T. (2021). Kinerja resepsionis dalam memberikan pelayanan prima pada PT Jiaec Depok. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(3), 350-358.