

DAFTAR PUSTAKA

- Agtovia Frimayasa, S. M. (2017). Cakrawala, Vol. Xvii, No. 2, September 2017 P-Issn 1411-8629, E-Issn: 2579-3314 179 Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Jurnal humaniora universitas bina sarana informatika*, 15-26.
- Arischa, S. (2019). Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1-15.
- Asrizal Efendy Nasution, L. P. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kepercayaan dan Karakter Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 212 Mart Di Kota Medan. *Jurnal UMSU*, 165-173.
- Behrooz Ghichlee, F. B. (2021). Frontline employees engagement and business performance: the mediating role of costumer-oriented behaviors. *Emerald Publishing Limited*, 290-317.
- Dedek Kurniawan Gultom, M. A. (2020). Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 171-180.
- Destiani Putri Utami, D. M. (2021). Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2735-2742.
- Edgar Eleazar, F. O. (2017). Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Komunikasi Nonverbal Resepsionis Hotel Bintang Lima Di Surabaya . *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 200-211.
- Fandy Tjiptono, P. (2019). *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: CV. Andi.
- Firmansyah, D. M. (2018). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gabriela Amelia Dewi, J. D. (2021). Pengaruh First Impression Pada Kualitas Pelayanan Front Desk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang Di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 1-11.

- Hapsari, I. R. (2018). Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, , 24-33.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi. *Jurnal Walisongo*, 21-46.
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 312-318.
- I Ketut Suardana, D. A. (2020). Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 39-50.
- Iyus Jayusman, O. A. (2020). Studi Deskriptif Kauntitaif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 13-20.
- Kina Atika, U. M. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 355-366.
- Krisantus Lou Musu, C. S. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7-15.
- Lusia Febryani, D. P. (2017). Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Layanan Tamu Di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 1-10.
- Maiziva, D. R. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1-10.
- Morgeson, F. H. (2020). Turning complaining customers into loyal customers . *Journal of marketing*, 1-56.
- Nia Anggraini, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1-8.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 30-36.

- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *JEMSI*, 516-524.
- Regina Singestecia, E. H. (2018). Partisipasi Politik Masyarakat Tionghoa Dalam Pemilihan Kepala Daerah Di Slawi Kabupaten Tegal. *Political Science Journal*, 63-72.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif . *Jurnal Alhadharah*, 81-95.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sandi Hesti Sundak, R. N. (2019). Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 671-680.
- Sinambella, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- tatsunori hara, s. t. (2020). models for designing excellent service through co-creation environment. *international conference on serviceology*, 1-11.
- Tika Pradini, J. F. (2018). Audit Sistem Informasi Front Office Pada World Hotel Menggunakan Kerangka Kerja. *IKRAITH Informatika*, 18-25.
- Tri Okta Sulfa Kimiawan., S. M. (2020). Soft Skill Komunikasi Resepsionis . *Jurnal Oratio Directa*, 330-345.
- Yulianto, M. B. (2020). Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal ilmu pemerintahan*, 691-704.