

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Armstrong dan Kotler. 1999. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelangga dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2): 114-126.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Bitar (2020). *Frontliner – Pengertian, Tugas, Jenis, Fungsi, Syarat*.
- Frontliner – Pengertian, Tugas, Jenis, Fungsi, Syarat. (2014) Retrieved from <https://www.gurupendidikan.co.id/frontliner/>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Hidayat, Ryan dan Abdul Basit. (2018). Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak Journal of Communication*, 2(1): 17-35.
- Indikator kualitas pelayanan menurut para ahli. (2016) Retrieved from <https://prastyahermawanprayoga.blogspot.com/2016/10/indikator-kualitas-pelayanan-menurut.html?m=1>
- Jayaraman Munusamy, Shankar Chelliah dan Hor Wai Mun. 2010. "Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia". *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4. p 398-404.
- Kasmir, 2005, *Etika customer service*, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada
- Kenapa Bahasa Inggris Jadi Bahasa Internasional? (2020) Retrieved from <https://www.kompas.com/skola/read/2020/02/29/140000369/kenapa-bahasa-inggris-jadi-bahasa-internasional?page=all>
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- L Rambat, A Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Erlangga
- Masduqi (2018). *Peranan Bahasa Inggris di Front Office dan Pola Hubungan dengan Departemen Lain Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Hotel Safari Jember*. Jember.
- Ndraha, Taliziduhu, 1999. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurnawati, Erna Kumalasari (2017). *Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk Menunjang Smart City*. Vol 1, No 1.
- Parasuraman, et al. (1985). *SERVQUAL (Service Quality)*.
- Pengertian Hotel Secara Umum (Lengkap dan Terbaru). (2020) Retrieved from <https://hotelpopuler.com/pengertian-hotel>
- Permana, Andrian Eddy (2018). *Bahasa Inggris Sebagai Sarana Meningkatkan Mutu Pelayanan Internasional Dalam Room Division di Hotel Hyatt Regency Surabaya*. Jember.
- Ratih, Hardiyati. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran*. Skripsi tidak dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang.
- Sumual dan Tinneke Evie. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia : R.A.De. Rozarie*
- Yuliani, Selvi (2012). *Departemen - departemen dalam Hotel berbintang 5*.
- Yulianti, Ida (2010). *Peranan Komunikasi Bahasa Inggris Bagi Resepsionis Guna Meningkatkan Pelayanan di Hotel Sahid Surabaya*. Surabaya.