

## DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan Taylor (Sujarweni, Sujarweni 20Kasiram (dalam Sujarweni, 2014 : 39) Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Faqihah Muharroroh Itsnaini(2022) 10 Tren Baru Industri Perhotelan Tahun 2022 (<https://travel.kompas.com/read/2022/02/25/190700827/10-tren-baru-industri-perhotelan-tahun-2022-?page=all>) kompas. Retrieved from kompas: <https://travel.kompas.com/read/2022/07/29/094500127/apa-itu-staycationliburan-yang-diprediksi-jadi-tren-selama-pandemi?page=all>
- Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). **Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003** merumuskan bahwa : "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan
- Kotler (Laksana, 2018:85), Menurut **Kotler (Laksana, 2018:85)**, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain,
- Marsono dkk, 2016.) Marsono, Dkk. (2016). Dampak Pariwisata Religi Kawasan Masjid Sunan Kudus Terhadap Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial Budaya. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Merton (dalam Raho 2007 : 67) Teori Sosiologi Modern. Prestasi Pusaka, Jakarta
- Nugraha perdana(2022) Kunjungan Wisatawan ke Kota Malang Diprediksi Naik Saat Akhir Tahun <https://travel.kompas.com/read/2022/12/21/210500027/kunjungan-wisatawan-ke-kota-malang-diprediksi-naik-saat-akhir-tahun?page=all>) Jumlah wisatawan yang berlibur ke Kota Malang, Jawa Timur, saat akhir tahun diprediksi meningkat dibandingkan pada tahun 2020 dan 2021.
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo ( 2013 : 142) Bambang, Supomo. 2013. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, BPFE, Yogyakarta Oka. A. Yoeti 2006. Jenis pariwisata dan budaya beserta solusinya Jakarta : Pradnya Paramita, 1997
- prayoga (2018) Restu, Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran, 2018, PT Lontar Digital Asia
- R. G., & Haryanto, O. I. (2015). , Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu (<https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>) PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Purnama Bagyono (2008:17) 2008:17). Housekeeping berasal dari kata House yang berarti rumah dan keeping yang berarti memelihara, merawat
- Sugiyono2006 dalam bukunya yang berjudul "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D". CV. Alfabeta,
- Sinaga, 2010) Sinaga, Supriono (2010:12) Potensi dan Pengembangan objek wisata di kabupaten Tapanuli Tengah. Sumatera Utara: Kertas Karya.

SK Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 **KM/37/PW/304/MPPT-86** Hotel adalah seluruh jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh.

SK Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 Surat Keputusan Menparpostel No. KM.37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel.

Soenarno (2009: 94), menurut **Soenarno (2009: 94)**, “**Grooming** adalah kerapian, baik yang di dalam maupun yang di luar, yang di dalam menyangkut sifat yang peduli

sugiyono ( 2012: 291), Sugiyono. 2012. Statistik Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono ( 2013: 224) , Sugiyono. 2013. metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono (2016:194). Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan RD. Edisi Revisi XXII. Bandung : Alfabeta

Suherlan dan Budhiono ( 2013 : 147), Suherlan, Herlan MM & Budiono, Yono MBA, MSC. 2013. Psikologi Pelayanan. Bandung : Media Perubahan

Suswantoro (2007:75) Suswantoro. (2007). Dasar Dasar Pariwisata. Yogyakarta. Andi.  
Sutrisno Hadi dalam Sugiyono ( 2013:145), Sutrisno, Hadi. (2003 : 106). Metodologi Research. Jilid 1, 2, UGM.

UU No. 10 Tahun 2009 Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata

Wahab Salah (1975:55) Definisi pariwisata, PT. Pradnya Paramita: Jakarta

Bagyono, & Sambodo, A. (2006). Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta:CV Andi Offset.