

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Berezina, K., A. Bilgihan, dan F. Okumus. 2015. “*Understanding Satisfied And Dissatisfied Hotel Customer : Text Mining Of Online Hotel*”. Dalam *Journal Of Hospitality Marketing & Management*.
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan : Penerbit NEM.
- Nasya, I., & Alwasilah, S. S. (2018). *The Influence of Speaking Skills of Guest Service Agent (GSA) in Sheraton Bandung Hotel & Towers*. *Inayatun Nasya 147010008* (Doctoral dissertation, Sastra Inggris).
- Prabowo, A., & Retnoningsih, E. (2017). *Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Pada Hotel Posters MICE*. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 1(2), 147-160.