

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2001), Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: Pt. Perca Jakarta
- Ashari, S. H., & Tjahyadi, B. I. (2023). Kualitas Pelayanan pada Napa Eatery and Bar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1).
- D KHATAMI ALAMSYAH, D. A. M. A. R. (2018). Penerapan standar operasional prosedur pada Food & Beverage Product khususnya di Section Breakfast Di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).
- Fauzi, A. (2022). Strategi pemasaran yang diterapkan di hotel santika kepulauan bangka belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. *jurnal akuntansi dan manajemen bisnis*, 2(3), 36-42.
- Fauzzia, W., Rahmayani, R., & Handayani, R. D. (2022). Peranan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kinerja Cook di Kitchen Department Hotel Harper Purwakarta by Aston. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(2), 100-105.
- Hermawan, S. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences).
- Lupiyoadi Rambat dan Hamdani A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua: Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta. \_\_\_\_\_ .2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ketiga. Salemba Empat Jakarta
- Mantolas, C., Nugraha, Y. E., Eky, F. S., & Bagaihing, M. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Food And Beverage Service Di Hotel Swiss

- Belcourt Kupang. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 5(2), 86-94.
- Marpaung, P., & Siahaan, R. F. (2020). PENINGKATAN KEMAMPUAN PEMBUATAN KUISIONER KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL HAYLAY DELI SERDANG. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 1(1), 40-55.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxceptions*, The free press, New York: NY
- Pramesti, N. W. R. (2022). Implementasi standar operasional prosedur pramusaji dalam pelayanan lunch pasca pandemi covid-19 di lakeview hotel and restaurant kintamani: Implementation standard operating procedures of waiter in lunch services of post covid-19 pandemic in lakeview hotel and restaurant kintamani. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(1), 39-59.
- Sailendra, Andi. (2015). *Langkah – Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing.
- Setyawati, Y., Arwin, A., Yuliana, Y., Williny, W., & Arif, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Karibia Boutique Hotel Medan. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(2), 126-132.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front office Management*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Wijaya, H. (2020). *Hengki Wijaya Analisis Data*. 1–10  
Yogyakarta: C.V. Andi Offset.