

DAFTAR PUSTAKA

- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14
- Budiono, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, promosi, lokasi, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di rumah makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan dimasa pandemi COVID-19. *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 223-247
- Dasrita, J. E. (2023). KEPUASAN TAMU HOTEL SAVALI DALAM PENYAJIAN MAKANAN MELALUI PENERAPAN SOP PERSONAL HYGINIE STAFF. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 416-426.
- Desi, N. L. A. B., & Nugraha, G. P. (2024). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Departemen Makanan dan Minuman Hotel Episode Kuta Bali. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Indonesia*, 4(3), 321-325.
- Dewi, K. I. R., & Andayani, N. L. H. (2024). STRATEGI PEMASARAN PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT HOTEL BANYUALIT SPA 'N RESORT DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(2), 15-23.
- Haryadi, A. R., Nanggala, A., Prayogo, F. A., & Gunaningrat, R. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Brand Image Dalam Membangun Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ini Baru Steak Boyolali. In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi* (Vol. 2, No. 1, pp. 934-934)
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 63-71.
- Lawalu, E. M. (2019). PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN SEORANG WAITER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU RESTORAN HOTEL GRAND MENTARI BANJARMASIN. *Jurnal Sosial Pariwisata*, 1(1), 14-22.
- 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.

- Montung, P. (2015). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di restoran kawan baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5)
- Muhardi, S., & Syarif, M. A. (2018). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Waiter Dan Waitress Dalam Melayani Tamu Di Azza Hotel Palembang. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 124-128.
- Nugraha, I. G. P. (2020). Peranan Hygiene dan Sanitasi untuk Menjaga Kualitas dan Citra di Four Seasons Resort (Sundara Kitchen) Jimbaran Bay, Bali. *Jurnal Mallinosata: Pariwisata, Seni Budaya, dan Ilmu-Ilmu Sosial-Humaniora*, 5(1), 14-21.
- Purnama, M. W. D., Rahmawati, P. I., & Yulianthini, P. (2020). Pengaruh sistem pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di PT. Arta Sedana Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 101-110.
- Rahayu, I. (2024). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PRAMUSAJI DI DE CLIFF CAFE DE BINTAN VILLA. *JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 6(02), 237-246.
- Riessman, C. K. (2008). "Narrative methods for the human sciences." SAGE Publications.
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. Muttaqien; *Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(1), 48-57
- Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di envy restaurant hotel holiday inn resort baruna bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 51-57.
- Siagian, H. E., Wahono, R., & Erlita, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bravo Resto. *Syntax*, 2(5)
- Situmeang, P. A., Nainggolan, B. M., & Kristiadi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Sushimas. *EDUTURISMA*, 5(1)
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). "Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research." SAGE Publications.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulistyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar (Doctoral dissertation, Udayana University)

Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1)

Yusnita, H. W., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 4(1).

