

DAFTAR PUSTAKA

- Alir, D. (2005). Metodologi penelitian. Jakarta: PT Rajawali Prees.
- Andiani, N. D., Antara, I. M., Ardika, W., & Sunarta, I. N. (2020). Peran Nilai Hindu “Tri Kaya Parisudha” dalam Peningkatan Loyalitas Wisatawan terhadap Desa Wisata Pedawa Bali Utara”. *Jurnal Kajian Bali*, 10(2), 603-624.
- Anggraini, F. D., & Rahmayanti, S. Z. (2023). Strategi Promosi Food and Beverage Department dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 4(1), 11-23.
- Desi, N. L. A. B., & Nugraha, G. P. (2025). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Departemen Makanan dan Minuman Hotel Episode Kuta Bali. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Indonesia*, 4(3), 321–325.
- Dewi, N. W. A. P., Sihombing, I. H. H., & Jata, I. W. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(8), 3178-3187.
- Ernanda, B., & Suyuthie, H. (2020). Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(02), 270-276.
- Galicic, V., & Ivanovic, S. (2008). Using the “learn model” to resolve guest complaints. *Tourism and hospitality management*, 14(2), 241-250.
- Indah, P. P. A. P., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Pengaruh Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1), 41–54.
- Kariongan, J., Harun, N., Suyuti, A., & Humena, S. (2019). Optimization of renewable energy generation to increase the electrification ratio in Borneo District-Papua Province. *ARPN Journal of Engineering and Applied Sciences*, 14(4), 939-946.
- 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.
- Kurniawan, R., & Sutiyaniti, S. (2021). Pengaruh Motivasi, Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Berbintang Di Kota Batam. In *CoMBInES-Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Sciences* (Vol. 1, No. 1, pp. 457-467).
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. *Metode Penelitian Sosial*, 33.

- Marliana, L. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli dan Kepuasan Konsumen. *Jibaku: Jurnal Ilmiah Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 19-27.
- Mengko, D. M., & Fitri, A. (2020). Peran Militer dalam Penanganan Pandemi Covid-19 dan Dinamika Pengawasannya di Indonesia. *Jurnal Penelitian Politik*, 17(2), 110–120.
- Mentari, K. R., & Rahman, A. F. (2020). Pengaruh pelatihan terhadap keterampilan pramusaji food and beverage service di Hotel Swiss-Belinn Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 46-52.
- Min, K. S., Jung, J. M., & Ryu, K. (2021). Listen to their heart: Why does active listening enhance customer satisfaction after a service failure?. *International Journal of Hospitality Management*, 96, 102956.
- Nyoman Dini Andiani, Ni Made Ary Widiastini, (2017) Pengemasan Produk Wisata Oleh Pokdarwis Sebagai Salah Satu Model Pariwisata Alternatif.
- Nyoman Dini Andiani, Made Antara, Wayan Ardika, Nyoman Sunarta, (2020) *Homestay and Traditional House (Case Study of Thematic Tourism Development in Pedawa Village, North Bali)*.
- Nyoman Dini Andiani, I Made Antara, Wayan Ardika, I Nyoman Sunarta, (2021) Are There Opportunities for Developing Thematic Education Tourism in Bali Aga During COVID-19 Pandemic? (Based on Tourist's Learning Motivation).
- Nyoman Dini Andiani, Ni Ketut Arismayanti, Fitria Earlike Anwar Sani, Luh Yusni Wiarti, (2022) Wisata Virtual : Keterlibatan Masyarakat Bali Aga dalam Promosi Pariwisata Virtual di Masa Pandemi Covid-19 di Bali Utara.
- Nuralam, K., & Sulistyani, A. (2017). Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food And Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di Hotel Aston Tanjungpinang (Doctoral dissertation, Riau University).
- Paramitha, M. W. (2025). Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Asta Wilangun Restaurant, Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Buleleng. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 13746-13753.
- Pramawati, K. Y., Widiastini, N. M. A., & Andiani, N. D. (2019). Storing system dalam meningkatkan kelancaran operasional barang di discovery kartika plaza hotel bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(2), 96–109.
- Pramiyati, T., Jayanta, J., & Yulnelly, Y. (2017). Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil). *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 679-686.

- Pratiwi, K. S., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Strategi Chef De Partie Hot Kitchen Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Discovery Kartika Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1), 1–14.
- Rusli, M. A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grand Kartika. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 9(1), 39- 45.
- Rusli, M. A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grand Kartika. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 9(1), 39- 45.
- Saputra, R. I. (2021). Upaya Waiter/Waitress Dalam Menghadapi Keluhan Tamu Pada Hotel 88 Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*, 3(1), 41-47.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). *Penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 165
- Suardana, I. K., & Auliya, R. (2023). Peran Menu Sego Luwuk Sebagai Makanan Authentic Di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 28-34.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122–131.
- Widiastini, N. M. A., Ardika, I. W., & Mudana, I. G. (2018). A defense of local people working as souvenir vendors and its relation with the female identity in Kintamani tourism area, Bali. *Humaniora*, 30(2), 109–118.
- Widiastini, N. M. A., Mudana, I. G., Arsa, I. K. S., & Karta, N. L. P. A. (2022). Community leaders and their influence on tourism development in Bali. *International Journal of Innovation in Management, Economics and Social Sciences*, 2(2), 83–99.
- Yuni, W. (2021). *Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada PDAM" Tirta Satria" Banyumas (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto)*.