

## DAFTAR PUSTAKA

- Adilla, Fathia. 2017. *Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitress Tirta Ayu Restoran Pada Hotel Aryaduta Pekanbaru*. JOM FISIP Vol. 4, No. 1. Pekanbaru, Riau. <https://www.neliti.com/publications/206253/kualitas-pelayanan-waiter-dan-waitress-tirta-ayu-restoran-pada-hotel-aryaduta-pe> Diakses pada tanggal 30 Maret 2020.
- Agusta, Ivanovich. 2014. *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif*. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Bogor. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34265413/ivan-pengumpulan- analisis-data-kualitatif.pdf?1406032417=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik+Pengumpulan+dan+Analisis+D ata+Kua.pdf&Expires=1592452249&Signature=ThbQk3ekm8m6NAYi~V9~F2tAURd6zyswV8aKfUINQbBDK9~43X~hAoTFfYl-Oek33bahFCykY2NeOLQTUiuBZGqmJ8Behin~sX1p4TfHF0Xz18-VeL5yNFBqu3WQWn1PlqAsEgikmaf-ZoAW8VWa98rOSiyceuaIV7E~E89czzw-9wmpgiLe-Yc6ag5OjjoIDW9QtQoakBFTtc52ayTYI0kjb6YFGDNHc0E333bZyIq5WobR2obtRebBdcUghCCH7p~RDOro7kNdd6E20ILURrvswV7-G3dssWvOUP~lBQC3iBIhrXVAttrMjFXlmsb9cZ1VHWyu8lFejXr~l0gzAiw&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA> Diakses pada 28 Maret 2020.
- Asmawati. 2019. *Dampak Industri 4.0 Pada Pasar Kerja Dan Pendidikan Tinggi*. Jurnal Abulyatama. Aceh Besar. <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/semduunaya/article/view/777> Diakses pada tanggal 12 Maret 2020.
- Brigitha, Breda Tumbel dkk. 2018. *The Impact Of Knowledge And Skills Of Tour Guide On Tourist's Satisfaction In Bunaken*. Jurnal EMBA Vol. 6, No. 2. Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/19722> Diakses pada tanggal 13 Maret 2020.
- Eka, Yuki Lusiana. 2015. *Pengaruh Metode Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Keterampilan Pramusaji Food & Beverage Service Swissbelhotel Harbour Bay Batam*. Jom FISIP Vol. 2, No.2. Pekanbaru. <https://www.neliti.com/publications/32685/pengaruh-metode-pelatihan-kerja-terhadap-peningkatan-keterampilan-pramusaji-food> Diakses pada tanggal 5 Mei 2020.

- Erlike, Fitria. 2016. *Pentingnya Peranan Skill Dan Menu Knowledge Waiter/Waiters Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Food And Beverage Service Departement (Studi Kasus Di Casa Del Rio Melaka Malaysia)*. Malang. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/373> Diakses pada tanggal 30 Maret 2020.
- Dieni, Novita Al Ihyak. 2019. *Peningkatan Ketrampilan Bebahasa Inggris Bagi Karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang (The Improvement of English Language Skill for Fovere Hotel Semarang Airport Staff)*. Journal of Law, English, and Economics Vol. 1, No. 1. Semarang. <http://ejournal.uhb.ac.id> Diakses pada tanggal 25 Mei 2020.
- Fauzan, Rahman. 2018. *Karakteristik Model Dan Analisa Peluang-Tantangan Industri 4.0*. Jurnal Teknik Informatika Politeknik Hasnur Volume 04, Nomor 1. Banjarmasin. <http://ejournal.polihasnur.ac.id/index.php/pha/article/view/271> Diakses pada tanggal 2 Mei 2020.
- Guntur dan Yulianto. 2015. *Upaya Profesionalisme Kerja Waiter Untuk Peningkatan Pelayanan Tamu Di The Grand Palace Hotelyogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. VI No. 1. Yojoyakarta. <https://ejournal.bsi.ac.id> Diakses pada tanggal 15 Juni 2020.
- Ibrahim, Mariaty. 2018. *Kualitas Pelayanan Waiter Di Hotel Alpha Pekanbaru*. Jom FISIP Vol. 5, No. 1. Riau. <https://www.neliti.com/publications/188551/kualitas-pelayanan-waiter-di-hotel-alpha-pekanbaru> Diakses pada tanggal 20 Mei 2020.
- Jaya, Mulyadi. 2017. *Analisis Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan*. AL – ULUM ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA Vol. 3, No. 1. Palangka Raya. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ALSH/article/view/820> Diakses pada tanggal 20 Mei 2020.
- Kusnandar, Adit. 2019. *Revolusi Industri 1.0 Hingga 4.0*. Bandar Lampung. <https://files.osf.io> Diakses pada tanggal 20 Mei 2020.
- Majidah, dkk. 2019. *Keterampilan Literasi Informasi Mahasiswa Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0*. Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Vol. 11, No. 1. Padang. <https://www.rjfahuinib.org/index.php/shaut/article/view/131> Diakses pada tanggal 18 Mei 2020.
- Muin, Abdul. 2018. *Membangun Critical Thinking Skill: Tagihan Kompetensi Abad 21*. I'TIBAR Vol. 06, No. 11. Serang Banten. <http://ojs.kopertais02.or.id/index.php/itibar/article/view/115> Diakses pada tanggal 20 Mei 2020.

- Normasari, Selvy dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2. Malang.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/286> Diakses pada tanggal 10 Mei 2020.
- Prasetyo, Hoedi dan Wahyudi Sutopo. 2018. *Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset*. Jurnal Teknik Industri Vol. 13, No. 1. Surakarta. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/18369> Diakses pada tanggal 12 Mei 2020.
- Ramadani, Elni. 2016. *Kinerja Karyawan Housekeeping Di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci*. Jom FISIP Vol. 3, No. 2. Riau. <https://www.neliti.com/publications/118488/kinerja-karyawan-housekeeping-di-hotel-unigraha-pangkalan-kerinci> Diakses pada tanggal 15 Mei 2020.
- Rohida, Leni. 2018. *Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia Vol. 6, No. 1. Sumedang. <https://jmibi.fmi.or.id/index.php?journal=jurnal&page=article&op=view&path%5B%5D=187&path%5B%5D=172> Diakses pada tanggal 12 Juni 2020.
- Sihite, Mislan. 2018. *Peran Kompetensi Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Berdaya Saing Tinggi Di Era Revolusi Industri 4.0: Suatu Tinjauan Konseptual*. Jurnal ilmiah Methonomi. Vol. 2, No. 4. Medan. <https://methonomi.net/index.php/jimetho/article/view/83> Diakses pada tanggal 12 Juni 2020.
- Sinaga, Afriris Melfrida. 2017. *Pengelolaan Karyawan Pramusaji Pada Spice Restaurant Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau*. Jom FISIP Vol. 4, No. 2. Kepulauan Riau. <https://www.neliti.com/publications/187532/pengelolaan-karyawan-pramusaji-pada-spice-restaurant-mayang-sari-beach-resort-bi> Diakses pada 5 Mei 2020.
- Suardana, Neneng Nurhayati. 2019. *Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta)*. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) Vol. 2, No.2. Yogyakarta. <https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/19> Diakses pada tanggal 5 Mei 2020.
- Sugiarto, Endar 2002 *Psikologi Pelayanan Dalam IndustriJasa* PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. <http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/76252> Diakses pada 20 Mei 2020.

- Susepti, Amalia dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 50 No. 5. Banyuwangi.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2052> Diakses pada tanggal 20 Mei 2020.
- Wachidyah, Wiwin. 2017. *Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel*. Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya Vol. 4, No. 1. Surabaya. <http://repository.nscpolteksby.ac.id/36/> Diakses pada tanggal 5 Mei 2020.
- Winahyuningsih, Panca. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus*. Kudus. <https://eprints.umk.ac.id/160/> Diakses pada tanggal 15 Mei 2020.
- Zubaidah, Siti. 2016. *Keterampilan Abad Ke-21: Keterampilan Yang Diajarkan Melalui Pembelajaran*. Malang. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55066726/SitiZubaidah-STKIPSintang-10Des2016.pdf?1511248452=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSiti%20Zubaidah%20STKIPSintang%2010Des2016.pdf&Expires=1592455012&Signature=S2-aPpow1-JROSeahAoEYTWgasZcHAMoOiH0HXsKoF3sHaGXCH4fGrShLd6bfwNXuF9VcIeKm5oY484eAvQq3gfO6YROJFLehGylNZPT0uKGXByJ3A6F5B19iMNxc3ffkCmeLRcfxOfEReaUmJM1Slimh6Mcu3Pf7BUXq4xuPh~A3Vy2VFn-XUq2N5UJg-BdeZfdOQErS4t88mo77I3Rah4qVRgyMswNprvgc7lFQalGDkkgjuKZ2HvKDYlmkE8ho1ESGyqjWbE79BQzImrgT8TBUNGCBt09PzK7KZykbDDXrP WM7nnsQ~Ok2KbVMAKTFxwmVrgK6WUhGLYsE9mOqA\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55066726/SitiZubaidah-STKIPSintang-10Des2016.pdf?1511248452=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSiti%20Zubaidah%20STKIPSintang%2010Des2016.pdf&Expires=1592455012&Signature=S2-aPpow1-JROSeahAoEYTWgasZcHAMoOiH0HXsKoF3sHaGXCH4fGrShLd6bfwNXuF9VcIeKm5oY484eAvQq3gfO6YROJFLehGylNZPT0uKGXByJ3A6F5B19iMNxc3ffkCmeLRcfxOfEReaUmJM1Slimh6Mcu3Pf7BUXq4xuPh~A3Vy2VFn-XUq2N5UJg-BdeZfdOQErS4t88mo77I3Rah4qVRgyMswNprvgc7lFQalGDkkgjuKZ2HvKDYlmkE8ho1ESGyqjWbE79BQzImrgT8TBUNGCBt09PzK7KZykbDDXrP WM7nnsQ~Ok2KbVMAKTFxwmVrgK6WUhGLYsE9mOqA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA) Diakses pada tanggal 15 Mei 2020.
- Zubaidah, Siti. 2018. *Mengenal 4c: Learning And Innovation Skills Untuk Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0*. Malang. [https://www.researchgate.net/profile/Siti\\_Zubaidah5/publication/332469989\\_MENGENAL\\_4C\\_LEARNING\\_AND\\_INNOVATION\\_SKILLS\\_UNTUK\\_MENGHADAPI\\_ERA\\_REVOLUSI\\_INDUSTRI\\_40\\_1/links/5cb73e77a6fdcc1d499bb356/MENGENAL-4C-LEARNING-AND-INNOVATION-SKILLS-UNTUK-MENGHADAPI-ERA-REVOLUSI-INDUSTRI-40-1.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Siti_Zubaidah5/publication/332469989_MENGENAL_4C_LEARNING_AND_INNOVATION_SKILLS_UNTUK_MENGHADAPI_ERA_REVOLUSI_INDUSTRI_40_1/links/5cb73e77a6fdcc1d499bb356/MENGENAL-4C-LEARNING-AND-INNOVATION-SKILLS-UNTUK-MENGHADAPI-ERA-REVOLUSI-INDUSTRI-40-1.pdf) Diakses pada tanggal 15 Mei 2020.
- Zulkifli. 2016. *Pengaruh Waiter Profesional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restoran Harris Café Harris Resort Waterfront Hotel Batam*. Jom FISIP Vol. 3, No. 2. Batam. <https://www.neliti.com/publications/200120/pengaruh-witer-profesional-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-di-restoran-har> diakses 16 mei 2020. Diakses pada tanggal 20 April 2020.