

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Kim, W. G., Li, J., & Jeon, H. M. (2016). Make it delightful: Customers' experience, satisfaction and loyalty in Malaysian theme parks. *Journal of Destination Marketing & Management*, 1(3), 1–9.
- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di McDonald's Jatipadang. *Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(3), 263–277.
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya meningkatkan kinerja waiter atau waitress dalam menunjang keberhasilan operasional food and beverage service terhadap penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18.
- Asmara, D., Suroto, A., & Puji, A. T. (2011). Studi tentang pengaruh tingkat pengalaman kerja terhadap tingkat kualitas pelayanan bagi waiter/waitress food and beverage service di Promenade Restoran Hotel Saphir Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1), 19–42.
- Azwar, S. (1997). *Model penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025, April 28). *Banyaknya hotel bintang menurut kelas dan kabupaten/kota di Provinsi Bali, 2024*. <https://bali.bps.go.id/id/statisticstable/2/MjIyIzI=/banyaknya-hotel-bintang-menurut-kelas-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html> (Diakses 27 Juni 2025)
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025, Juni 2). *Perkembangan pariwisata Provinsi Bali April 2025*. <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/06/02/717964/-tourism-overview-inbaliprovince-april-2025.html> (Diakses 27 Juni 2025)
- Braun, V., & Clarke, V (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research In Psychology*, 3(2), p.77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- 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. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i2.80426>

- Dewi, N. P. A. K. (2022). Implementasi penanganan keluhan tamu pada masa pandemi COVID-19 di Ancak Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(3), 517–531.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan tugas administrasi food & beverage service pada Hotel Santika BSD City Serpong. *Proceeding Seminar Nasional*, 1(1), 28–38.
- Emzir. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif : Analisis Data* (Cet 2). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hastuti, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage service terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2(3).
- Khair, H., Tirtayasa, S., & Trisna, F. E. (2020). Effect of service quality on consumer satisfaction moderated by government policy during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Science, Technology & Management*, 1(7), 1314-1320.
- Kotler, P. (1973). Atmosphere as a marketing tool. *Journal of Retailing*, 49(4), 48–64.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik praktis riset komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Newcastle University Methods Hub. (2024). *Participant Observation*. Newcastle University. <https://research.ncl.ac.uk/methodshub/methods/participantobservation> (Diakses 27 Juni 2025)
- Nurhayati, N., & Irawan, M. C. (2022). Strategi waiter/ss dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Queen Food Cianjur Jawa Barat. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 22–30.
- Nyimbili, F., & Nyimbili, L. (2024). Types of purposive sampling techniques with their examples and application in qualitative research studies. *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies*, 5(1), 90–99. <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0419>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Rendrawan, G., dkk. (2020). Jenis keluhan dan cara penanganan keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Perhotelan & Pariwisata*, 3(1), 10-19.
- Saniantara, P., & Trianasari, T. (2023). Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan restoran di era pandemi di Hotel The Laguna Nusa Dua Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1), 34-45.
- Sari, A., & Althalets, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage department terhadap kepuasan konsumen di Mesra Business and Resort Hotel Samarinda. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 2(3), 259-268.
- Sitasari, I. G. A. M. (2022). Validitas data dalam penelitian kualitatif: Studi tentang triangulasi metode. *Jurnal Metodologi Ilmiah*, 4(2), 78-87.
- Suardika, I., Astuti, N. N. S., & Damayanti, I. A. K. W. (2022). *Analisis kualitas pelayanan food and beverages terhadap kepuasan tamu di The Sintesa Jimbaran*. [Tugas akhir, Politeknik Negeri Bali].
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tenny, S., Brannan, J. M., & Brannan, G. D. (2022). Qualitative Study. *StatPearls*. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing.
- Trismawati, N. K., Murni, N. G. N. S., & Anggraheni, R. R. R. (2023). *Penanganan complaint oleh staff STAR di The Trans Resort Bali*. [Tugas akhir, Politeknik Negeri Bali].
- Yanti, N. K. D. D., & Koerniawaty, F. T. (2023). Strategi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2687-2693.
- Yusan, H. L., Judijanto, L., Nuvriasari, A., Sieglin, Y. M., & Hermawan, A. (2025). *Manajemen jasa: Membangun hubungan berkelanjutan dengan konsumen*. Sonpedia Publishing Indonesia.