

DAFTAR RUJUKAN

- Bachtiar, Dian Pramadya. 2000. Peningkatan Pelayanan Restoran Sebagai Bagian Utama Dalam Depatemen Food & Beverage Service Pada Hotel Bandung Permai Jember. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/81212> di akses tanggal 4 Mei 2021.
- Hendriyani, I. G. A. D., Massenga, L. M., & Budiani, N. P. A. (2018). Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Peranan Lingkungan Fisik Pada Restoran Di Kota Denpasar-Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 17(3),920.https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Persepsi+Pelanggan+Terhadap+Kualitas+Pelayanan+Dan+Peranan+Lingkungan+Fisik+Pada+Restoran+Di+Kota+Denpasar+Bali.&btnG= di akses tanggal 6 Mei 2021.
- Ofa, A. Y. (2015).Upaya Meningkatkan Kinerja Pramusaji Kepada Tamu Di Manado Tateli Beach Resort (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado). <http://repository.polindo.ac.id/308/> diakses tanggal 7 Mei 2021.
- Trisninawati, T., & Nurlela, N. (2019). Peningkatan Mutu Pelayanan Restaurant Dalam Meningkatkan KepuasanKonsumen Di Azza Hotel Palembang. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 30-37. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Peningkatan+Mutu+Pelayanan+Restaurant+Dalam+Meningkatkan+Kepuasan+Konsumen+Di+Azza+Hotel+Palembang.&btnG=di akses tanggal 8 Mei 2021.
- Sulistyawati, N. M. A.,& Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen*, 4(8).https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan+Restoran+Indus+Ubud+Gianyar+&btnG= diakses tanggal 9 Mei 2021.
- Rofaida, R. (2013). Model Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Sektor Pariwisata Di Kota Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Sektor Pariwisata. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 1(1), 127-146.<https://fmi.or.id/jmbi/index.php/jurnal/article/view/14> diakses tanggal 13 Mei 2021.

- Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49-56. <https://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/view/1195> diakses tanggal 15 Mei 2021.
- Kinanti, A. D. (2009, April). Sistem Pelayanan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Bagian Restoran Demi Memperoleh Kepuasan Tamu Di Pasir Putih Cafe Di Hotel Sahid Raya Garden Yogyakarta. 1-55. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/13786/09E02191.pdf?sequence=1> diakses tanggal 16 Mei 2021.
- Zulkifli, Z., & Achnes, S. (2016). Pengaruh Waiter Profesional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Harris Café Harris Resort Waterfront Hotel Batam (Doctoral dissertation, Riau University). https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Waiter+Profesional+Dalam+Meningkatkan+Kualitas+Pelayanan+Di+Restoran+Harris+Cafe+Harris+Resort+Waterfront+Hotel+Batam.&btnG= diakses tanggal 18 Mei 2021.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen*, 4(7). https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&=Pengaruh+Kualitas+Layanan+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan+Restoran+Baruna+Sanur.&btnG= diakses tanggal 20 Mei 2021.
- Paul J. Peter dan Jerry C. Olson: 2000. *Quality Service*. New York, The Free Press.
- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. **Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran**. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiarto, Endar, Ir dan Sri Sulastiningrum, SE. 1996. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- H. Marsum Widjojo Atmodjo & Hj. Siti Fauziah, 2016 *Professional Waiter (Pramusaji Ahli)*,

Sholichah, Z. (2019). Strategi Pemasaran Yang Tepat Guna Dalam Menciptakan Nilai Pelanggan Pada Kereta Api Kertajaya Dikab. Bojonegoro. 10-42. Dipetik Mei 17, 2020, dari <http://repository.unigoro.ac.id/229/2/BAB%20II.pdf>

Wihadanto dan Firmansyah. 2013. Mengatasi Ketimpangan Pembangunan Antar Wilayah Melalui 'Mekanisme Kompensasi' Di Era Otonomi Daerah (Studi Kasus Provinsi Bali). Makalah Seminar Nasional. Bogor : Institut Pertanian Bogor

Sulastiyono. A. 2011. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi : Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung : CV Alfabeth.

Arief, Abd. Rahman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Graha ilmu, Yogyakarta.

Maddy, Khairul. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Chama Digit, 2009.

Service Management. Yogyakarta. Penerbit anadi ,2005, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Peratama cetakan keempat, Ekonisia.

Goodman, Raymond J. Jr 2002 **F&B Service Management** edisi kedua Erlangga Jakarta.

Suwithi, Ni Wayan. Pelayanan Prima (Costumer Care). Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan, 1999.

Sugiarto Endar 2002 **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa** PT.Gramedia Pustaka Utama.

Jakarta WA Marsum, 2001 **Restoran dan Segala Permasalahannya** Andy, Yogyakarta.