

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto, M. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (Blki) Semarang. *Skripsi*.
- Al-Tit, A. A. (2015). The effect of service and kualitas makanan on customer satisfaction and hence customer retention. *Asian Social Science*, Volume 11 Nomor 23, (hlm 129–139).
- Badan Pusat Statistik Bali.(2020) Jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali. Bali : Website Badan Pusat Statistik Bali (diakses tanggal 28 April 2021)
- Basuki, Sulisty. (2006). Metode Penelitian. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Candranegara, Wimas I Made., I Wayan Mirta, Kadek Agus F.P (2021). Implementasi Program “We Love Bali” Berbasis CHSE (Clean, Health, Safety, Environment) dalam Pemulihan Pariwisata Bali. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, Volume 1 Nomor 1 (hlm. 27-32).
- Centers for Disease Control and Prevention.(2020). Food and Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Retrieved from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/food-and-COVID-19.html>. (diakses tanggal 28 April 2021).
- Christian Guswai, 2014, *How to create Outstanding Services*, Retail Excellent Series, Penerbit PT.Elex Media Komputindo, Kompas Gramedia, Jakarta.
- Diayudha, Lanang. (2020). Industri Perhotelam di Masa Pandemi Covid-19: Analisis Deskriptif. *Journal UBM Fame*, Volume 3 Nomor 1, (hlm.41-45).
- Dewa, Chriswardana Bayu dan Lina Ayu S. (2020). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada masa Physical Distancing. *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis*, Volume 3 Nomor 1, (hlm 24-32).

- Emzir. (2010). Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Freddy, Rangkuti.(2013). Customer Service Satisfaction & Call Center.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Guswai, Christian F. (2014). How to Create Outstanding Service. Jakarta: PT Elex.
- Hanesty, Purbarani. (2012). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hariyati, Ika. (2014). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Waralaba Rocket Chicken Di Kota Semarang). Journal EMBA, Volume 2 Nomor 3, (hlm 55).
- Juliana, Amelda Pramezwarly., Triratnasari Tanzil, S. dkk. (2021) Analisis Kualitas Layanan dan Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonald's Selama Covid-19. Jurnal Indonesia Sosial Sains, Volume 2 Nomor 2, (hlm. 275-288).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019(Covid-19).Diakses dari <https://covid19.go.id/p/protokol/panduan-pencegahan-dan-pengendalian-corona-virus-disease-2019-covid-19-di-tempat-kerja-perkantoran-dan-industri-dakan-mendukung-keberlangsungan-usaha-pada-situasi-pandemi>. (diakses tanggal 14 Mei 2021).
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). Pedoman dan Sertifikasi CHSE. Diakses dari <https://chse.kemendparekraf.go.id/pedoman>(diakses tanggal 20 Mei 2021).

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Cahya Nova., Ellyn Eka Wahyu dan Siti Nurbaya. (2020). *Review Integratif Mengenai Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Terhadap Industri Minuman Kopi*. Seminar Nasional Administrasi Bisnis dan Manajemen (SENABISMA), Volume 1 Nomor 6, (hlm. 21-30).
- Kusuma, Chusnu Syarifa Diah. (2020) *MICE Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- LPEM FEB UI. (2020) *Briefing Note : Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Pariwisata Indonesia*. Universitas Indonesia. Jakarta : Pusat Kajian Iklim Usaha dan GVC.
- Ninemeier, Jack D. & Hayes, David K. (2011). *Restaurant Operations: Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Nurbaya., Chandra., Wahyu dan Ansar. (2020) *Perubahan Sistem Pelayanan Makanan Pada Usaha Kuliner Selama Masa Pandemi Covid-19 dan Era Kebiasaan Baru di Kota Makassar*. *Jurnal Kesehatan Manarang*, Volume 1 Nomor 6, (hlm 61-68).
- Purbarani Hanesty, V. (2012). *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian*. Semarang , *Universitas Diponegoro*, 2015.
- Sari, Maiyas Sandra dan Elva Rahmah. (2013). *Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan*. DOI: 10.24036/2454-0934.
- Sekaran, Uma. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Septiningrum, Liana Dwi. (2021). *Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Penjualan Food and Beverage di Era Pandemi Covid-19*. *Jurnal*

Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi, Volume 8 Nomor 1, (hlm 32-49).

Subrata, I Nengah. (2021). Pariwisata Budaya dan Pandemi Covid-19: Memahami Kebijakan Pemerintah dan Reaksi Masyarakat Bali. *Jurnal Kajian Bali*, Volume 11 Nomor 1, (hlm. 1-22).

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Sukmana, Nancy Cassia., Varel Jadmika C., Hanjaya S. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan, Higienitas dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator di Restoran Dapur Terbuka di Surabaya. *Jurnal Hospitaliti dan Manajemen Jasa*, Volume 8 Nomor 2, (hlm. 67-76).

Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Syahrudin. (2020). Pembelajaran Masa Pandemi: Dari Konvensional ke Daring. <http://eprints.ulm.ac.id/id/eprint/9150>.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.

Wen, Jun., Kozak, Metin., Yang, Shaohua., & Fang Liu. (2020). COVID-19: potential effects on Chinese citizens' lifestyle and travel. *Tourist Review*. DOI 10.1108/TR-03-2020-0110.

WHO. (2020). Covid-19 and Food Safety: Guidance for food businesses: Interim guidance. *WHO*. <https://doi.org/10.4060/ca8660en>.

Wijayanti, Cynthia Anna. (2020). The Influence of Service Quality and Satisfaction on Brand Loyalty of Restaurant Pizza E-BIRRA. *Klabat Journal of Management*, Volume 1 Nomor 1, (hlm 11-42).

World Travel & Tourism Council. (2020). *Annual Travel and Tourism Economic Impact*. London: World Travel & Tourism Council (WTTC).