

REFERENCES

- Abdi Patria, S. N. (2011). *Restoran. January*, 43.
- Bagaskara, A. L., Purwoko, G. H., & Susan, M. Y. (2016). *Restoran dengan konsep*. 2.
- Beiyao Yang, X. L. (2016). *Complaint Handling* (Vol. 7, Issue 2).
- Boston, A. (2021a). *Pengertian Food and Beverage Service [F&B]*.
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-food-and-beverage-service/>
- Boston, A. (2021b). *Pengertian Waiter dan Waitress Serta Tugasnya*.
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-waiter-waitress/>
- Faturohman, T. (2018). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Saffron Restoran Four Points By Sheraton Hotel Bandung*. 2504, 1–9.
- Hadiyati, E. (2014). Studi Dimensi Hubungan Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(2), 141–152.
- Nengrum, R. D. (2019). Penerapan Pelayanan Waiter/ss Ketika High Season di Coffee Shop Hotel Elmi Surabaya. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1976, 4–22.
- Puspokusumo, A. (2011). Peranan Management Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan: Studi Kualitatif pada Re-Opening Hotel Mandarin Oriental, Jakarta. *Binus Business Review*, 2(1), 202.
<https://doi.org/10.21512/bbr.v2i1.1128>
- Putri, S. R. (2020). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Pramusaji di Restoran The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7, 1–16.
- Rizky Fauzan. (2017). Beban Kerja Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Aston and Conference Center Tanjung Pinang. *Strategi Bertahan Hidup Petani Penggarap Di Jorong Sarilamak Nagari Sarilamak Kecamatan Harau Kabupaten Lima Puluh Kota*, 4(1), 1–13.

<https://media.neliti.com/media/publications/183768-ID-partisipasi-masyarakat-dalam-pelaksanaan.pdf>

Shinta Mega Pertiwi, Sunyoto, D. A. (1386). *Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel*. 283.

Suryawan, I., Putra Yadnya, I., & Puspani, I. (2016). Complaint Speech Act of Hotel and Restaurant Guests. *Linguistika*, 23(44), 44–54.

