

## DAFTAR PUSTAKA

- As, Fitria Earlike. 2016. *Pentingnya Peranan Skill dan Menu Knowledge Waiter/Waiters Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Food And Beverage Service Department*. ISSN : 1410 –7252 Vol. 18 No. 01 Juni 2016.
- Adilla, Fathia. 2017. *Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress Tirta Ayu Restoran Pada Hotel Aryaduta Pekanbaru*. JOM FISIP Vol. 4 No. 1 – Februari 2017.
- Badriyah, Nurul, dkk. 2020. *Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan Kekuatan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan JCO Chinesefood And Seafood Sragen)*. Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Vol 5, No 2. 2020.
- Faizah, Nadia Rizqiyatul, dkk. 2013. *Pengaruh Harga Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang*. Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun 2013.
- Gery, Mexano Hans. 2018. *Penagruh Kualitas Pelayanan Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang*. Vol XII No.9 , Oktober 2018.
- Horax, Michelle, dkk. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Serqual)*. Jurnal Metris 18 (2017).
- Ilham, M & Waryono. 2020. *Penerapan Standart Operating Procedure Makanan dan Minuman Oleh Pramusaji Restoran Dara Hotel New D'Dhave Pdang*. Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan – Vol. xx No. xx 2020) xxx-xxx.
- Juita, Mentari Danny, dkk. (tahun). *Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D'Oxville Padang*. Tersedia pada <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/viewFile/10639/7795> (diakses pada 20 Juni 2021)
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol 10, No. 1, Maret 20018.

- Karundeng, Feibe Permatasari. 2013. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado*. Jurnal EMBA Vol. 1 No.3 September 2013.
- Kurniasari, Fera & Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto. 2020. *Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan*. Business Management Analysis Journal (BMAJ) Vol. 3 No 2 Oktober 2020.
- Mandasari, Vina , dkk. 2011. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus XYZ*. Vol. 6 No 1 (Januari 2011).
- Mahardhika, Wayan Budi & Ni Nyoman Sunariani. 2019. *Strategi Pemasaran Produk Makanan Catering Melalui Media Sosial Instagram*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 16 No. 1 Januari 2019.
- Pane, Dewi Nurmasari, dkk. 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan*. Vol. 9 No. 1 Juni 2018.
- Pramita, Ida Ayu Putu Mega. 2020. *Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak*. JMPP, Vol 3 No 2, November 2020.
- Rakhmawati, Nurul & Wisnu Hadi. 2015. *Peranan Higiene dan Sanitasi dalam Proses Pengolahan Makanan Di Hotel Brongto Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu Vol, VI No 1 Maret 2015.
- Rendrawan, Gede. 2020. *Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. JMPP, Vol 3 No 1, April 2020.
- Rosita, dkk. 2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*. 2016. Jurnal Manajemen Resort Dan leisure Vol. 13, No. 1, April 2016.
- Sari, Arum Permata & SL Triyaningsih. 2015. *Pengaruh Perceived Value Terhadap Behavioral Intentions Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Di Restoran Mr. Pancake Solo Paragon Life Style Mall*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15 No. 3 September 2015.

- Sari, Evi Thelia. 2006. *Peranan Customer Value Dalam Mempertahankan Keunggulan Bersaing Pada Restoran Cepat Saji*. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 2, No. 2 September 2006.
- Sasmita, Anggun Sari, dkk. 2019. *Faktor-faktor Dominan Kualitas Pelayanan Pramusaji Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Di Restoran Pondok Bebek, Hotel Arbor Biz. Tersedia pada <https://journal.ubm.ac.id/index.php/journal-fame/article/download/1919/1580>* (diakses pada 20 Juni 2021)
- Solikhan, Ahmad & Emmita Devi Hari Putri. 2014. *Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu Di Yogyakarta Plaza Hotel*. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. V No 1 Maret 2014.
- Suardana, I Ketut & 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 Agustus 2019.
- Suputra, Suparno & Resty Yuliastinis Sudarsa. 2019. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment*. Jurnal Bisnis dan Penerapan Volume 9, Nomor 2, September 2019.
- Tambunan, Ivan Benedict. 2020. *Penanganan Peralatan Makanan dan Minuman Di Restoran Spoon Dining Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan*. Jurnal Akomodasi Agung Vol- VII No. 1 April 2020.
- Utomo, Supri Wahyudi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Ngawi*. ASSETS: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 2, Nomor 1, April 2013.
- Wahyuningsih, Sri. 2019. *Pengaruh Tenaga Tata Hidang Pariwisata Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel*. Vol. 13 No.11 Juni 2019.
- Wikantini, Ida Ayu Kade Winda. 2020. *Strategi Peningkatan Keterampilan Di Makase Restaurant*. JMPP, Vol 3 No 2, November 2020.
- Zulfan, Muhammad. 2019. *Employee Soft Skill Deploiment in Improving the Quality of Service in the Starts Hotel in Humbang Hasundutan District*. Jurnal Akademi Pariwisata Medan 2019.