

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rachman Arief. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo
- Anwar Prabu Mangkunegara, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Atmodjo, M.W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Endar, Sugiarto, Sri Sulartiningrum. (1996). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Matroni, SL. (2008). *Komunikasi Jitu Menuju Keberhasilan*. Restu Agung.
- Mertayasa I Gede Agus. (2012). *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Rai Utama, I Gusti Bagus dan Ni Made Eka Mahadewi. (2012). *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rumekso, SE. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Ruslan, Rosady. (2003). *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rogers, Everett M., D. Lawrence Kincaid. (1981). *Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research*. New York: The Free Press.
- Soekarno, Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. (2000). *Manajemen Food and Beverage, Edisi ke II*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. (2001). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia
- Soenarno, Adi. (1995). *Kamus istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Suarthana. (2006). *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pers UGM.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susan G. Buckley. (2008). *Buku Pintar Bahasa Tubuh*. Cerdas Pustaka Publisher.
- Suyono, Joko. (2004). *Food Service Management*. Bandung: Enhaii Press.
- Umi Narimawati. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Widjaja, Prof, Drs, H.A.W. (2008). *Komunikasi, Komunikasi & Hubungan Masyarakat, Cetakan Kelima*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wiryanto. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.