

## DAFTAR PUSTAKA

---

- [1] Baharta, E., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali (Revisit Intention) Wisatawan Ke Pesona Alam Puncak. *Jurnal Akrab Juara*, 4(2), 225-240. 2019.
- [2] Abd, Rachman Arief, Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005.
- [3] Agus Mertayasa, I Gede, Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [4] Agus, Sulastiyono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [5] Ariani, Dorothea Wahyu, Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi. Kualitatif. Ghalia Indonesia: Jakarta, 2003.
- [6] Atmodjo, Marsum W., Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi, 2005.
- [7] Atmoko, Tjipto, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Akuntansi*, 2010.
- [8] Bagyono, Pariwisata dan Perhotelan. Bandung : Alfabeta, 2012.
- [9] Christoper Lovelock & Lauren K Wright, Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia, 2007.
- [10] Deitiana, Tita, Manajemen Operasional Strategi dan Analisa Services dan. Manufaktur Edisi 1. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- [11] Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, Pengantar Industri Akomodasi dan. Restoran, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- [12] Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta, 2007.
- [13] Fitzsimmons, James A., and Mona J. Fitzsimmons, Service Management: Operations, Startegy, Infromation Technology (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill, 2011.
- [14] Freddy, Rangkuti, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan. Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- [15] Gregoire Mary B., Greathouse Karen R., Research Contribution. Who Will Direct Hospital Foodservice Departments in the Future, *Journal of Foodservice Management & Education*, Volume 4(1), 2010.

- [16] Iskandar, Indranata, Pendekatan Kualitatif Untuk Pengendalian Kualitas. Jakarta: Universitas Indonesia, 2008.
- [17] Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks, 2008.
- [18] Ramadhan, Fakri, Makna Kerja Bagi Barista. Skripsi Fakultas Ekonomi: Universitas Islam Indonesia, 2015.
- [19] Ramenus, Oktaviani, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. DGS Manado. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3, 2013.
- [20] Sarwono, Sarlito W., Psikologi Remaja. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- [21] Soekanto, Soerjono, Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Press, 2007.
- [22] Soekarno dan Pendit, Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 1998.
- [23] Soekresno, Manajemen Food and Beverage, Edisi ke II. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- [24] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV, 2013.
- [25] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [26] Sugiyono, Metode Penelitian, Bandung: CV Alfa Beta, 2001.
- [27] Sujarweni, Wiratna, Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.
- [28] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, Service, Quality and Satisfaction. (ed 3). Yogyakarta. Andi, 2011.
- [29] Wirartha, I Made, Metode Penelitian Sosial Ekonomi. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- [30] Zulian, Yomit, Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta, 2010.