

DAFTAR PUSTAKA

- A.A.GP.Widanaputra. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aditama, A. P. (2011). JOGJA RESTO DAN GALERI Restoran dan Galeri Seni Lukis di Yogyakarta.
- Ais, N. A. (2020). Optimalisasi Peran Front Desk Agent Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Jw Marriott Hotel Surabaya.
- Bungin, B. (2008). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cahyo, V. B. (2018). PENGARUSH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA, dan STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TITIK KUMPUL COFFEE AND EATERY SURABAYA.
- Christine Daymon, Immy Holloway. (2008). *Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Decent, J. (2018). Aktivitas Trainee pada Departemen F&B Produk dan Pelayanan di Grand Carion Kendari Universitas Internasional Batam. *Project Report*.
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Fatur Rahman, T. (2018). PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI SAFFRON RESTORAN FOUR POINTS BY SHERATON HOTEL BANDUNG.
- Febrian Yunila, Kris Cahyani Ermawati, Titik Akiriningsih. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Guest Relation Officer Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hesty Woro Yusnita, Atun Yulianto. (2013). UPAYA FOOD & BEVERAGE RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI VARIASI PRODUCT.
- Jofi, M. (2017). STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN BUFFET DAN BAR DI EXECUTIVE LOUNGE JW MARRIOTT SURABAYA.
- Linando, J. (2013). TINGKAT PENGETAHUAN KARYAWAN JW MARRIOTT HOTEL SURABAYA TERHADAP BRAND IDENTITY PERUSAHAAN.

- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Mestayasa, A. (2012). *Food and Beverage Service Operational: Job Preparation*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nadlir, R. (2019). POLA KOMUNIKASI KELOMPOK PENGURUS KOMUNITAS DRUM UNITED BANDUNG.
- Parantika dan Hurdawaty. (2018). *Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Parantika, Hurdawaty. (2018). *Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Perwitasari, Y. (2011). Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Hotel Resor di Pecatu, Bali.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: KOBIS.
- Rahmi, S. (2014). PERANAN EXECUTIVE LOUNGE TERHADAP EFEKTIFITAS DAN EFISIENSI KERJA DEPARTEMEN KANTOR DEPAN DI JW MARRIOTT HOTEL MEDAN.
- Riduwan. (2008). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, J. D. (2014). *Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure)*. Surabaya: Kata Pena.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tatiek Nurhayati, Ahmad Darwansyah. (2013). PERAN STRUKTUR ORGANISASI DAN SISTEM REMUNERASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA.
- Toghas, L. M. (2019). KARAKTERISTIK KINERJA HOTEL UNIQ DI YOGYAKARTA DITINJAU DARI ASPEK DESAIN DAN EFISIENSI ENERGI DENGAN PENEKANAN STUDI PADA PENERAPAN METODE EDGE BUILDINGS VERSI 2.07.