

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede, 2012, *Food And Beverage Service Operational*, Yogyakarta: Andi
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Febrianto, Enggar, 2017. *Studi Deskriptif Tentang Upaya Manajemen Hotel Grand Sumatera Dalam Mengoptimalkan pelayanan Waiter/Waitress Kepada Tamu*. Surabaya: Tugas Akhir Universitas Airlangga
- Irfandiraja, Aditya H, 2017. *Studi Deskriptif Tentang Cara Food and Beverage Service dalam memberikan Pelayanan Prima kepada Tamu di Hotel Bidara Fancy Tunjungan Surabaya*. Surabaya: Tugas Akhir Universitas Airlangga
- Karisfianto, Katon Jelang R, 2014. *Studi Deskriptif tentang Etika Pelayanan Waiter di Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya*. Surabaya: Tugas Akhir Universitas Airlangga
- Latif, Abdul, 2017. *Studi Deskriptif Pelayanan Front Office Syariah pada Kyriad Pesonna Hotel Surabaya*. Surabaya: Tugas Akhir Universitas Airlangga
- Marsum WA, 2005, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Yogyakarta: Andi
- Moleong, J Lexy, 2014. *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya
- Pendit, nyoman S, 1994. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sulastiyono, Agus, 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan akomodasi*. Bandung : Alfa Beta.
- Soekresno dan Pendit, I.N.R, 2004. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama.
- Tasril, 2017. *Studi Deskriptif tentang Upaya dan Kendala yang Dihadapi dalam Meningkatkan Ketrampilan Waiters di Roca Restaurant Artotel Surabaya*. Surabaya: Tugas Akhir Universitas Airlangga
- Yoeti, H. Oka A, 1985, *Pemasatan Pariwisata*, Jakarta, Pradnya Paramita
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel.

Tugas Makalah “ Etika Profesi Pelayanan yang Bekerja di Restoran”. 2018. Universitas Hasanuddin.

Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC PARAMOUNT SUMMARECON Oleh : Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati Dosen Prodi Sekretari Universitas Pamulang.

Etika Pelayanan dalam Menghadapi Berbagai Karakteristik Tamu Di Industri Perhotelan oleh Agung Sri Sulistyawati, SST.Par.,M.Par Dosen Fakultas Pariwisata. Universitas Udayana.

Website

Ceic Data

<https://www.ceicdata.com/id/indicator/malaysia/visitor-arrivals>

Diakses pada tanggal 29 Agustus 2019

Tourism Corporate Malaysia

<https://www.tourism.gov.my/about-us/about-tourism-malaysia>

Diakses pada tanggal 29 Agustus 2019

Psychologymania

<https://www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-industri-pariwisata.html>

Diakses pada tanggal 29 Agustus 2019

Barthaiste

<https://barthaisite.wordpress.com/about/pengertian-food-beverage-service>

[https://barthaisite.wordpress.com/about/beverage/pengertian-waiter-waitress-tugas-](https://barthaisite.wordpress.com/about/beverage/pengertian-waiter-waitress-tugas-tugasnya)

tugasnya

Diakses pada tanggal 29 Agustus 2019

Lotus Desaru Beach Resort and Spa Johor Bahru

<http://lotusdesaru.com/image>

Diakses pada 31 Juli 2019

Kajian Pustaka

<https://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-kons>

Diakses pada tanggal 29 Agustus

Dosen Psikologi.com

<https://dosenpsikologi.com/pengertian-sikap-menurut-para-ahli>

Diakses pada 29 Agustus 2019

