

DAFTAR PUSTAKA

- A, Furchan. (2004). *PENGANTAR PENELITIAN DALAM PENDIDIKAN*. YOGYAKARTA:PUSTAKA PELAJAR.
- Andrews, S. (2013). *FOOD AND BEVERAGE SERVICE: MANUAL TRAINING*. MCGRAW-HILL PUBLISHING.
- Abd, Rachman Arief. (2005). Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran.Yogyakarta : Graha Ilmu.Agus Sulastiyono (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung; Alfabeta.
- Kotker, P. (2009). *MANAJEMEN PEMASARAN*. JAKARTA: ERLANGGA.
- Kotler, P. a. (2009). *MARKETING MANAGEMENT (13th ED)*. NEW JERSEY: UPPER SADDLE RIVER.
- Luddington, B. d. (2016). PENGERTIAN KELUHAN PELANGGAN.
- Martin, W. B. (2001). *QUALITY CUSTOMER SERVICE : CARA JITU MEMIKAT HATI PELANGGAN*. JAKARTA: PPM.
- Mertayasa, I. G. (2012). *FOOD & BEVERAGE SERVICE OPERATIONAL*. YOGYAKARTA:ANDI.
- Pendit, S. d. (1998). Pramausaji Food and Beverage Service. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rachman Arief, A. (2005). *PENGANTAR ILMU PERHOTELAN DAN RESTORAN*. YOGYAKARTA: GRAHA ILMU.
- Sugiyono. (2010). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. BANDUNG: ALFABETA.
- Sulastiyono, A. (2006). *MANAJEMEN PENYELENGGARAAN HOTEL*. BANDUNG: ALFABETA.
- Yamit, Z. (2015). *MANAJEMEN KUALITAS PRODUK DAN JASA CETAKAN PERTAMA*. YOGYAKARTA: EKONISIA.