

DAFTAR PUSTAKA

- Afizha, J., & Kholik, A. (2021). Penerapan Komunikasi Efektif 7C Dalam Pelayanan Informasi Publik Oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Jakarta II. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 3(3), 111–125.
- Agrisa, Y. (2021). *Efektivitas Komunikasi Humas IAIN Bengkulu Pada Pengetahuan Mahasiswa Tentang Protokol Kesehatan Dimasa Covid-19*. 17–18.
- Anas, N., & Sapri, S. (2022). Komunikasi Antara Kognitif dan Kemampuan Berbahasa. *EUNOIA (Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia)*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.30821/eunoia.v1i1.997>
- Artis, A. (2011). Strategi Komunikasi Public Relations. *Sosial Budaya*, 8(2), 184–197.
- Arum. (2013). *Mendorong Inisiatif Karyawan*.
- Auliyah, A., & Flurentin, E. (2016). Efektifitas Penggunaan Media Film untuk Meningkatkan Empati Siswa Kelas VII SMP. *Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling*, 1(1), 19–26.
- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (Edisi IV). Andi Publisher.
- Budi, R. (2019). *Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Cangara, H. (2003). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. RajaGrafindo.
- Cangara, H. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Cultip, S. M., Broom, G. M., Wibowo, Tri., & Center, A. H. (2006). *Effective Public Relations* (Ed.ke-9, Cet). Kencana.
- Dahmer, S. J., & Kahl, K. W. (2009). *Restaurant Service Basics*. John Wiley & Sons.
- dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke, 13*.
- Dani, R. A. (2013). *Efektivitas Metode Mind Map Dalam Meningkatkan Daya Ingat Peserta Didik Pada Mata Pelajaran Akidah Akhlak di MTs Darul Karomah Singosari Malang*.
- Dhieni, N. dkk. (2005). *Metode Pengembangan Bahasa*. Universitas Terbuka.
- Effendi, & Onong, U. (2001). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.

- Effendy, & Onong, U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Fatmawati, N. (2021). *Berkomunikasi Secara Efektif, Ciri Pribadi yang Berintegritas dan Penuh Semangat*.
- Finkelstein, J. (1989). *Dining Out: a Sociology of Modern Manners*. Polity Press.
- George, R. (2021). *Marketing Tourism and Hospitality: Concepts and Cases*. Springer International Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=oUgtEAAAQBAJ>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Gustafsson, I.-B., Ostrom, A., Johansson, J., & Mossberg, L. (2006). The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. *Journal of Foodservice*, 17(2), 84–93. <https://doi.org/10.1111/j.1745-4506.2006.00023.x>
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media.
- Huda, A. S., & Farida, I. (2014). Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Toko Elektronik di Pati. *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- Husein, U. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali.
- Ikhsan, A., & Bagus Teddy Priantara, I. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Graha Ilmu.
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691.
- Kotler, Philip, Bowen, John, Makens, & James. (1998). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Prentice Hall.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar Personal*.
- Logahan, J. M., & Putri, Y. T. E. (2013). Pengaruh Komunikasi Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan di 7-Eleven Buaran. *Binus Business Review*, 4(2), 886–896. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i2.1404>
- Lumahing Wijaya, D., & Maryani, A. (2023). Efektivitas Komunikasi dalam Pembelajaran Berbasis E-learning di Universitas Islam Bandung. *Bandung*

Conference Series: Communication Management, 3(1).
<https://doi.org/10.29313/bcscm.v3i1.5854>

Mahpur, M. (2017). *Memantapkan Analisis Data Kualitatif Melalui Tahapan Koding*.

Malik, D. D. (2013). *Kesenjangan Komunikasi Dan Kenakalan Remaja*.

Masturi, A. (2010). Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi). *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 4(1), 14–31.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI press.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.

Mukhtar, E. W. (2000). *Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Avyrouz.

Mulyadi, Y. B. (2017). Pendidikan Nilai Kehidupan Melalui Kebiasaan Dan Keteladanan Sebagai Strategi Pembentukan Kepribadian Siswa. *JURNAL PEKAN: Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2), 128–142.

Munthe, I. S., & Raharjo, S. T. (2018). Pemenuhan Kebutuhan Afeksi Pada Anak (Peningkatan Kemandirian dan Kepercayaan Diri di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak-LKSA). *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 1(2), 119–123.

Murniarti, E. (2019). *Komunikator, Pesan, Pedia/Saluran, Komunikan, Efek/Hasil, Dan Umpan Balik*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Kristen Indonesia Jakarta.

Natsir, M., Rasul, N. M., & Khair, A. U. (2022). Analisis Pengaruh Unsur-Unsur Komunikasi Terhadap Brand Awareness Pada Media Pemasaran Youtube. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 6(2), 1315–1335.

Ninemeier, J. D., & Hayes, D. K. (2006). *Hotel Operations Management*. Pearson Education, Inc.

Nurhayati, E. S., Swarnawati, A., Wibowo, C., Widarti, E. I., Thufail, A., & Sativa, I. O. (2022). Komunikasi Efektif Pimpinan Dalam Mengatasi Konflik Organisasi. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 7(1), 84–95.

Nurlela, N., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). Penerapan Konsep New Normal Terhadap Sequence Of Service Restoran Informal di Kota Makassar (Studi Kasus 10 Kategori Restoran Informal). *Home Journal: Hospitality and Gastronomy Research Journal*, 4(2), 297–319.

Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif*.

- Robbins, S. P., & Timothy A, J. (2016). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-16). Salemba Empat.
- Sanjaya, W. (2010). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Prenada Media Group.
- Sari, A. A. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Deepublish.
- Sari, A. W. (2016). Pentingnya Ketrampilan Mendengar dalam Menciptakan Komunikasi yang Efektif. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 141–147.
- Suprpto, H. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa. *Khazanah Pendidikan*, 11(1).
- Sutopo, H. B. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif: dasar teori dan terapannya dalam penelitian* (Second edition). Universitas Sebelas Maret.
- Tarigan, H. G. (2008). *Menulis Sebagai Sesuatu Keterampilan Bahasa*. Angkasa Bandung.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (1996). *Human Communication : Konteks-Konteks Komunikasi* . PT Remaja Rosdakarya.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2005). *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi* (D. Mulyana, Ed.). Remaja Rosdakarya.
- Uttami, N., Rahyuda, I. K., & Wardana, I. M. (2014). Peran Citra Hotel dan Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Melati Dikawasan Wisata Kuta. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(2014), 520–532.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489–494.
- Watson, J., & Hill, A. (1989). *Communication and Media Studies*. Universal Book Stall.
- Widanaputra, A. A. dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Informasi*. Graha Ilmu.

Wisman, Y. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Nomosleca*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2039>