

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Anggraini, F. D., & Rahmayanti, S. Z. (2023). Strategi Promosi Food and Beverage Department dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 4(1), 11-23.
- Dewi, R. P., Ervina, E., & Taufiq, R. (2019). Peranan Food And Beverage Sales Executive Dalam Meningkatkan Revenue Di Sheraton Bandung Hotel&towers. *eProceedings of Applied Science*, 5(3).
- Erviani, M., Azzahra, T. D., Nugraha, R. N., Wardani, D. C., & Sihombing, C. M. (2023). Revitalisasi Tren Kawasan Wisata Taman Ismail Marzuki Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1), 182-187.
- Harmaja, O. J., Purba, W., Siregar, M. P., Manurung, H. T., & Sirait, F. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi dan Komputer)*, 5(1), 147-152.
- Heng, I. S. A. P., Ervina, E., & Sumarsih, U. (2023, August). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di upscale hotel di kota Bandung. In *FORUM EKONOMI* (Vol. 25, No. 3, pp. 534-545).
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit NEM.
- Indriawati, D. (2018). Mall Resto Di Pontianak. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 6(2).
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Kastuti, T. I. (2018). Analisis Kebutuhan Buku Ajar Percakapan Bahasa Jepang yang Berorientasi Hospitality Bagi Mahasiswa Program Internship D3 Bahasa Jepang UTY. *Journal of Japanese Language Education and Linguistics*, 2(2), 315-330.
- Laksmi, H. P. (2018). PROSEDUR PEMBELIAN BAHAN BAKU PADA HOTEL@ HOM PLATINUM.
- Nurdianto, A. H. (2018). *PENTINGNYA KELENGKAPAN UTENSIL GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DI KITCHEN MIE MAPAN KARTINI RESTORAN SURABAYA* (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).
- Ramadhan, P. S., Zahara, S., & Halim, J. (2021). Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19(2), 85-93.

- Ruswandi, R. F., Ervina, E., & Achmad, S. H. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Room Attendant Di Hotel Santika Sukabumi Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Supardi, E. (2016). Pengembangan Karir Kontribusinya Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Geografi Gea*, 9(1).
- Wijayanto, S., Prabowo, D. A., Kristiyanto, D. Y., & Fathoni, M. Y. (2022). Analisis Sentimen Berbasis Aspek pada Layanan Hotel di Wilayah Kabupaten Banyumas dengan Word2Vec dan Random Forest. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 8(1), 1-3.
- William, W., & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mazda di kota batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1).
- Yuni, R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(1), 889-896.
- Zahra, D., Sumarsih, U., & Ervina, E. (2018). Studi Komparasi Operasional The 18th Restaurant, The Restaurant, Dan The Lounge Di The Trans Luxury Hotel Bandung 2018. *eProceedings of Applied Science*, 4(3).