

DAFTAR PUSTAKA

- Anandita, A., & Marlinda, S. R. (2018). *Tinjauan Kualitas Pelayanan di Tjokro Resto Pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta*. 9.
- Angelica, M. L. (2020). *PERSPEKTIF KONSUMEN TERHADAP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA KEPUASAN PELANGGAN DI ASOKA COFFEE YOGYAKARTA*.
- Anggraini, F. D., & Mahbubah. (2022). PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENAIKKAN KUNJUNGAN TAMU DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA. *MABHA JURNAL*.
- Arifin, Z. (2019). *STANDART OPERATIONAL PROCEDURE DAN PERAN WAITERDI HOTEL ROYAL N' LOUNGE JEMBER*.
- Astuti, L. A. (2018). *PENYELENGGARAAN PEMBELAJARAN PADA PELATIHAN KERJAHOTEL STAFFDI BLKPPDIY*. <https://blkyogyakarta.wordpress.com>
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik Penyedia Makan Minum 2020*.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Laju Pertumbuhan PDB. In *Badan Pusat Statistik*.
- Balmer, J. M. T., Lin, Z., Chen, W., & He, X. (2020). The role of corporate brand image for B2B relationships of logistics service providers in China. *Journal of Business Research*, 117, 850–861. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2020.03.043>
- Chen, K. J., Yeh, T. M., Pai, F. Y., & Chen, D. F. (2018). Integrating refined kano model and QFD for service quality improvement in healthy fast-food chain restaurants. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph15071310>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Development: How to Make QFD Work for You*. Addison Wesley Longman, Inc. <http://www.amazon.com/Quality-Function-Deployment-Make-Work/dp/0201633302>
- Departemen Perhubungan Indonesia. (1993). *PEDOMAN TEKNIS PENYELENGGARAAN FASILITAS PARKIR*.
- Deswita, K., Sudirman, H., Widodo, S., & Artikel, I. (2021). Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode Total Quality Management (TQM) di RS X. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 37–48. <https://doi.org/10.15294/JPPKMI.V2I1.47561>
- Erly, Z. B. (2020). EVALUASI PENERAPAN PERSONAL HYGIENEPADA COOKDI KITCHENLABERSA GRAND HOTEL AND CONVENTION CENTER PEKANBARUCENTER PEKANBARU. *JOM FISIP*, 7.
- Ermalinda. (2020). IMPLEMENTATION OF SENIOR STEWARD DUTY AT WHERE'S THE FOOD (WTF) RESTAURANT FOX HOTEL PEKANBARU. *JOM FISIP*, 7.
- Fauziah, F., Surachman, E., & Muhtadi, A. (2019). *Integration of service quality and quality function deployment as an effort of pharmaceutical service improvement on outpatient in a referral Hospital, Karawang, Indonesia*. www.japer.in
- FITRIANA SARI, 161210000131. (2021). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (Studi kasus : Maribu Restoran)*.
- Halija, S. (2023). *KONTRIBUSI BALAI LATIHAN KERJA (BLK) DALAM PEMBERDAYAAN KETERAMPILAN KERJA DI KABUPATEN TAKALAR*.
- Indra, K. D. (2020). Upaya Meningkatkan Kebersihan Area Bar di Food And Beverage Service Department HolidayInn Resort Baruna Bali. *JMPP*.
- Indramanto, Y. P., Nurlena, & Karsiwi, R. R. M. (2019). KAJIAN RESTORAN ATMOSPHERE DI RUMAH MAKAN SUNDA BANCAKAN KOTA BANDUNG. *E-Proceeding of Applied Science*.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan*

- kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=PYfCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=kepuasan+pelanggan&ots=mbaaCPlv3a&sig=9_RWZtSauuZmUElhz03va5KLZ4M&redir_esc=y#v=onepage&q=kepuasan%20pelanggan&f=false
- Jaelani, A. G. (2018). *PENERAPAN PERSONAL HYGIENE DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT PADA HOTEL ARUNA SENGGIGI RESORT AND CONVENTION*.
- Jayanti, R. D. (2021). *PROSES RECRUITMENT DAN SELEKSI SUMBER DAYA MANUSIA DI HOTEL UNISI YOGYAKARTA*.
- Juliani, J., & Nawangpalupi, C. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Verifikasi Standar Ukuran dan Kalibrasi Alat Ukur Metrologi Teknis dengan Pendekatan Lean Six Sigma. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 6(2), 141–154. <https://doi.org/10.30656/INTECH.V6I2.2519>
- Krisandini, M., Suparwi, & Darmesti. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pramusaji di Breeze Lounge And Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort And Golf Bogor. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 1907–2457.
- Lubis, A. T., Sumampouw, O. J., & Umboh, J. M. L. (2020). Gambaran Cara Pencucian Alat Makan dan Keberadaan Escherichia coli Pada Peralatan Makan Di Rumah Makan. *Journal of Public Health and Community Medicine*.
- Manteiro, M. C. B. (2020). MODEL STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBERDAYA MANUSIA PADA SEKTOR PARAWISATA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PERHOTELAN DI KOTA KUPANG. *Jurnal Bisnis Manajemen*.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). PENGARUH SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: THEORETICAL REVIEW. In *Jurnal Sains Manajemen* (Vol. 4, Issue 1). <https://ejournal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>
- MENKES. (2003). *PERSYARATAN HYGIENE SANITASI RUMAH MAKAN DAN RESTORAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2018). *Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2014). *Standar Usaha Restoran*.
- Musradinur, & Noverlian, B. (2021). *EFEKTIVITAS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 1 TAKENGON ACEH TENGAH*. 5. <https://www.jurnal-assalam.org/index.php/JAS/article/view/238/158>
- Nawar, E. A., Backar, S. H., & El-Dardiry, M. A. (2018). Case Study on Fuzzy Blitz Quality Function Deployment. *The Academic Research Community Publication*, 2(3), 256–264. <https://doi.org/10.21625/archive.v2i3.366>
- Nelfianti, F. (2021). Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada Salah Satu Restoran Pizza di Jakarta Pusat. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1.
- Parasuraman, Zeit, V., & Berry, L. (1985). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* (Vol. 64).
- Pramesta, I. W. S. (2022). PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE ROOM SERVICE DI NANDINI JUNGLE RESORT & SPA. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*.
- Pratiwi. (2021). *SISTEM BAGI HASIL PENDAPATAN PARKIR DI KOTA PALOPO DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM*.
- Prayoga, M. I., Baharta, E., & Taufiq, R. (2022). Tinjauan Standar Operasional Prosedur Makanan Dan Minuman Di Resinda Hotel Karawang. *E-Proceeding of Applied Science*.
- Purniasih, K. S., & Andiani, N. D. (2022). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pramusaji pada Masa Pandemi Covid-19 di Fire Restaurant W Bali-Seminyak*. 5. <https://kemenparekraf.go.id>

- Putra, i M. A. M. (2022). PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PROTOKOL KESEHATAN COVID-19 PRAMUSAJI DI SABEEN RESTORAN THE HAVEN SEMINYAK BALI APPLICATION. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*.
- Putri, A. A. (2023). *Perancangan Atribut Kebutuhan Perbaikan Kualitas Pelayanan Resto Kita dengan Integrasi ServQual dan Model Kano*.
- Putri, R. S. A., Rohayati, Y., & Wulandari, S. (2019). PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA STORE MISCHIEF DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT. *E-Proceeding of Engineering*, 6.
- Razaki, W. F. (2018). *PENGATURAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA SWISS CAFÉ DI SWISS-BEL HOTEL INTERNATIONAL MANGGA BESAR*.
- Ridwan, A., Ridwan, A., Arina, F., & Permana, A. (2020). Peningkatan kualitas dan efisiensi pada proses produksi dunnage menggunakan metode lean six sigma (Studi kasus di PT. XYZ). *Teknika: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 16(2), 186–199. <https://doi.org/10.36055/tjst.v16i2.9618>
- Romadloni, M. H., Rosmaniar, A., & Novita, D. (2022). IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN PADA KINERJA KARYAWAN RESTORAN DAN BANQUET OPERATION PT. HARDAYAWIDYA GRAHA. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL EKONOMI DAN BISNIS 1*.
- Rosmiati, K. A. A., Martini, I. A. O., Gorda, A. A. N. O. S., & Diwya, K. G. S. (2021). *Menelisik Eksistensi Restoran Lake View Kintamani Di Tengah Pandemi Covid-19*. 13(2), 378. <http://dx.doi.org/1>
- Safitri, L. (2020). *STRATEGIC IMPLEMENTATION OF MARKETING MANAGEMENT AT TMRN CAFE*. 1(5). <https://doi.org/10.31933/DIJDBM>
- SAMODRA, E. H. (2018). *ANALISIS KEBUTUHAN PARKIR RESTAURANT TEMPO GELATO JALAN TAMAN SISWA*. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/25687>
- Santana, F. E., Lopes, L., Júnior, L., Rodrigues, I., Junior, M., Gitirana, M., Ferreira, G., & Forcellini, F. A. (2016). *A service development process framework for services including people with disabilities*.
- Soetiyani, A., & Maida, A. I. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Pertumbuhan Usaha dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 629. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.503>
- Syihabummubin, M. (2022). *MEKANISME PENGALIHAN HAK PENGELOLAAN LAHAN PARKIR PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH (STUDI KASUS DI GONILAN, KARTASURA, SUKOHARJO)*.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 416–430.
- Tarigan, N., & Agave, N. S. (2020). PELAKSANAAN PROSEDUR PROTOKOLER COVID-19DALAM MELAYANI TAMU DISUSHI TEI RESTORAN DI MEDAN SUMATERA UTARA. *Jurnal Akomodasi Agung*, 2.
- Torney, M., Kuntzky, K., & Herrmann, C. (2009). *Service Development and Implementation: A Review of the State of the Art*.
- Trisninawati, & Nurlela. (2019). PENINGKATAN MUTU PELAYANAN RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI AZZA HOTEL PALEMBANG. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. (2021). PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI PADA PESISI RESTORAN DI THE ALANTARA SANUR. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*.
- Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2016). *Product Design and Development; Sixth Edition*. www.mhhe.com

- Utami, K. D. P. (2022). PENERAPAN STANDAR KEBERSIHAN FASILITAS DI AREA SWAN RESTORAN PADA MASA PANDEMI COVID – 19. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*.
- Wagiu, A. A., Walansendouw, A., & Wijanarko, S. (2022). PENGARUH KOMPETENSI TENAGA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RANOTANA CAFE HOTEL GRAN PURI MANADO. *Jurnal Hospitaliti*.
- Wicaksono, B. S. (2020). PENGARUH KOMPETENSI WAITER DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HEALTHY LOUNGE RUMAH SAKIT TELOGOREJO SEMARANG. *Jurnal Visi Manajemen*.
- Widelia, D. A. A. (2023). Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Kepitu Restaurant The Kayon Resort Procedure for Handling Guest Complaints in Kepitu Restaurant The Kayon Resort. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(2), 354–366. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2>
- Wulansari, D. M., & Hakin, M. F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 10(2), 2655–5433. www.crystallotushotel.com.
- Yulianto, A., Nurcholis, D., Pariwisata, A., & Yogyakarta, B. (2015). Penerapan Standard Hygienes Dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Food & Beverage Departement @Hom Platinum Hotel Yogyakarta. In *Jurnal Khasanah Ilmu* (Vol. 6, Issue 2).
- Zhang, R., Jun, M., & Palacios, S. (2023). M-shopping service quality dimensions and their effects on customer trust and loyalty: an empirical study. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 40(1), 169–191. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2020-0374>