

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Abdullah, M. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Choirunnisa, N dan Dyah P. 2023. Strategi Sukses Menarik Tamu untuk Menginap di Hotel.Semarang : STIEPARI Press
- Indiyani, G. 2024. Pengaruh Etika dan Penampilan Pegawai Hotel terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan pada Hotel Gunawangsa Merr (Studi Kasus Hotel Gunawangsa Merr Surabaya). *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*. 2(2) : 91-94.
- Kurnia, H., Ida AS., Nuryati. 2021. Implementasi Nilai-nilai Pancasila dalam Food and Beverage Departement di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *J Basiedu*. 5(5) : 4127 - 4137.
- Parasuraman, Valarie, A, Zeithmal et al. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York : Free Pass.
- Sinollah dan Masruro. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *J Dialektika*. 4(1) : 45 - 64.
- Sumarsono. 2019. *New Business Model for Hotel Industry Winning Competition*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Yunanto, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum terhadap Kepuasan Mahasiswa. *J Akademika*. 15 (2) : 99 - 104.