

DAFTAR PUSTAKA

- Almunida, A. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Harga, Dan Kualitas Layanan, Terhadap Keputusan Pembelian Di District Coffee Banjarbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Atmojo.2022. "kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di seruni coffee yogyakarta". Yogyakarta. Akademi pariwisata dharma nusantara sakti (AKPARDA) yogyakarta.
- Atmojo.1994. "Tugas dan tanggung jawab Waiter dan Waitress di restoran seafood dcost blok M square Jakarta". Universitas pertiwi.
- Atmojo.2005. "Peranan Waiter atau Waitress dalam melayani tamu di canting Restaurant Atria Hotel Malang", Universitas Jember. Diakses pada tanggal 10 juli 2024
<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/84467/Bimantara%20Yanuar%20Dwi%20P>
- Collier, Larry, E. 2012. "A Key To Simple Customer Service". Ejournal Undiksha diakses pada tanggal 22 juni 2024
[https://hidevelopmentinfo.wordpress.com/2012/04/27/a-key-to-simple-customer service/](https://hidevelopmentinfo.wordpress.com/2012/04/27/a-key-to-simple-customer-service/). (diakses pada tanggal 22 juni 2024)
- Dahmer,dan. Kahl.1996 "Pengertian Waiter dan Waitress: perbedaan, tugas & tanggung jawab", amesbostonhotel.com diakses pada tanggal 10 juni 2024<https://www.amesbustonthotel.com/pengertian-waiter-waitress>.
- Fijriani, Nadia. Faozen. 2021. "Peran Waiter/Waitress Dalam Menjaga Kepuasan Tamu di purple restoran hotel grand mercure yogyakarta adi sucipto". Yogyakarta. Universitas muhammadiyah jember.
- Kamus.Istilah.Pariwisata.dan.Perhotelan.2003."Bab I pendahuluan". Politeknik Pariwisata NHI. Diakses pada tanggal 10 juni 2024.<https://dspace.uc.ac.id/bitstream/handle/123456789/2627/11.%20Bab%201.pdf?sequence=11&isAllowed=y#:~:text=Menurut%20Kamus%20Istilah%20Pariwisata%20dan,untuk%20menyebut%20istilah%20Coffee%20Shoop>
- Keliwar, said. 2022. "manajemen housekeeping hotel". jawa tengah. Cv pena persada

- Kotler.2014. "*BAB II landasan teori*". E-journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Diakses pada tanggal 8 juli 2024.<http://ejournal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf>
- Moleong, L. J., & Kualitatif, M. P. (2005). Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.Oka,danWinia.2023. "*Pelayanan A'la carte breakfast oleh waiter/waitress pada village square restaurant di hotel andaz bali*". Bali. Politeknik Negeri Bali.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.2014. "*Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*".Kemenko Bidang Kemaritiman dan Investasi.Diakses pada tanggal 10 juli 2024.<http://www.intimultimasertifikasi.com/wp-content/uploads/2018/09/Peraturan-tentang-Standar-Usaha-Kafe.pdf>
- Ramadani. Betria. 2016. "*Pengaruh kualitas pelayanan waiter/waitress terhadap kepuasan D'cafe restaurant di hotel axana padang*".padang. Universitas Negeri Terbuka.
- Saputra, I Gede Widya.(2021). "*How to Create Service Excelent for Your Guest*".Bali. Nilacakra
- Shanggara, F. S. (2021). Peranan Dinas Perhubungan Laut Kab. Jepara Dalam Optimalisasi Kinerja Sistem Transportasi Laut Di Penyebrangan Karimun Jawa. *Karya Tulis*.
- Soekanto.2009."*Pengertian Peran Menurut Para Ahli*".UMY Repository.Diakses pada tanggal 8 juli 2024.<https://amp.kompas.com/skola/read/2023/06/07/120000669/pengertian-peran-menurut-ahli>
- Supranto, J. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar/oleh J. Supranto.
- Syaifullah, Dani RIma. 2012. "*Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo*". Solo. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia 2009. "*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009*". DPMPTSP NTB.Diakses pada tanggal 8 juli 2024.https://investasi-perizinan.ntbprov.go.id/admin_baru/gambar/undang-undang%20nomor%2010%20tahun%202009%20tentang%20kepariwisataan.pdf

Wellalangi, Maria. Md, Novita. Mulyati, mecktildis. 2022. “*Peran pramusaji dalam menangani Guest complaint di restoran sangkar lobster hotel loccal collection*” Labuan Bajo. Jurnal akademisi.