

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin, M., & Prabowo, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Restoran terhadap *Word of mouth*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(2), 45–52.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2020). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. London: Wiley.
- Hair, J. F., et al. (2022). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Pearson Education.
- Ismail, N., & Yusof, M. (2022). The Impact of *SERVQUAL* Dimensions on Customer Loyalty in the *Hospitality* Industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Management*, 5(1), 12–21.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (9th ed.)*. Pearson Education.
- Nasution, H., & Mavondo, F. (2018). The Role of Service Quality in Hotel Industry. *Journal of Hospitality Management*, 6(2), 98–110.
- Notoadmodjo, S. (2007). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, R., & Anjani, L. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(1), 21–29.
- Richard, K. (2014). *Table Service Management: Types of Restaurant Services and SOP*. Singapore: *Hospitality Publishing*.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, I. G. B. R. (2007). *Pengantar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sujatmiko, A., & Handayani, D. (2021). Pelayanan Restoran Hotel terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 44–53.
- Yunita, S. (2022). Pengaruh Dimensi *SERVQUAL* terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 65–73.
- Pratama, B. R. (2023). Pengaruh *Tangibles* dan *Assurance* terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(3), 89–97.
- Puspitasari, L. (2021). Studi Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan F&B Hotel Berbintang. *Tourism and Hospitality Journal*, 4(2), 77–84.