

REFERENCE

Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Cetakan ke-1. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

Kotler dan Amstrong. 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Keller. 2016. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C. and Wirtz, J, (2016), Services Marketing: People, Technology, Strategy. Pearson Education, Inc, New Jersey, dialih bahasakan oleh Buchari Alma

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Thorik G. dan Utus H. 2016. Marketing, Jakarta: Gema Insani Press

Tjiptono dan Chandra. 2016. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi

Journal

Dewi, 2018, Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman kepada Tamu oleh Waiter di Restoran JW Marriott Surabaya, jurnal ekonomi manajemen.

Hardjanti, 2017, Peran Interaction, Physical Environment Dan Result Quality Terhadap Purchase Intention Dan Word Of Mouth, Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Vol. 11, No. 1,

Hariyanto, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Berkunjung Di Taman Objek Wisata Situ Patenggang

Irawan, Deny dan Japrianto Edwin, 2016. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 2, (2013)1-8. Universitas Kristen Petra

- Krestanto, 2019, Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. ISSN 1693-5969
- Ndaru Prasastono, Ema Rahmawati and Sri Yulianto (2020), "Analysis Quality Banquet Section of Customer Satisfaction In The Wujil Resort and Convention Ungaran
- Nova Syafrina and Syaiful Akbar, 2016, "The Effect of Banquet Service Quality of Customer satisfaction in Labersa Grand Hotel & Convention Centre Siak Hulu Kampar
- Pamungkas, 2017, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Bujet Di Bandung, Tourism Journal
- Pramudia, 2019, Peranan Banquet Department Sebagai Faktor Pendukung Pelayanan Food And Beverage Service Di Hotel Le Meridien Jakarta, Journal of RESIDU, Volume 3, Issue 19 Juli 2019 ISSN PRINT: 2598-814x Issn Online: 2598-8131
- Putra, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Nur Ihsan Palembang
- Tias, 2019, Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja
- Yulianto (2018) Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal Ekonomi, Volume 20 Nomor 2, Juni 2018
- Surat Keputusan Menteri Transportasi No. Pm. 10/Pw. 301/ Phb.77