

## DAFTAR PUSTAKA

---

1. Evita, Rossi. 2012. DAMPAK PERKEMBANGAN PEMBANGUNAN SARANA AKOMODASI WISATA TERHADAP PARIWISATA BERKELANJUTAN DI BALI. Kuta: Universitas Udayana.
2. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2014. Evaluasi Kinerja SDM. Cetakan ke enam. Bandung: Refika Aditama.
3. Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. Jakarta: Universitas Padjajaran.
4. Afsari Nurfadilah, Khairunisa. 2017. STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA PANTAI PANGANDARAN. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
5. Ramenusa, Oktaviani. 2016. ANALISIS LINGKUNGAN PEMASARAN POTENSI WISATA BAHARI DI SELAT LEMBEH KOTA BITUNG. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
6. Gregoire, Mary B. (2010). *Food Service Organizations: A Managerial and System Approach*. Eight Edition. South-Western: Cengage-Learning.
7. Agus, Sulastiyono. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
8. Kotler, Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Indeks.
9. Suardana, I Ketut. 2015. Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Abhyagiri Restaurant Yogyakarta. Yogyakarta: Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti.
10. Atmodjo, M.W. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
11. A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi
12. Abd, Rachman Arief. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.

13. Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
14. Lutfi Rahman, Emmita Devi Hari Putri. 2019. Upaya Meningkatkan Kinerja *Barista* Untuk Mengurangi Keluhan Tamu Di *Rock Gilis Coffee* Lombok. Bandung: Universitas Bina Sarana Informatika.
15. Masdakaty, Y. 2015. Mengenal Macam-Macam Proses Pengolahan Kopi. <https://majalah.ottencoffee.co.id/mengenal-macam-macam-proses-kopi/>.
16. Salim, Winy. 2013. Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Rempah Indonesian Restaurant. Surabaya: Universitas Petra.
17. Raindy Nada Samudera, Prof. Dr. Lasiyo, M.A., M.M. 2018. Peran Profesi Barista Terhadap Bisnis Coffee Shop Tinjauan Etika Bisnis. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
18. Noor. Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian. Jakarta: Prenada Media Group.
19. Mensah, Ishmael Adelaide, Mensah Kufuor, Edem Kwesi Amenumey. 2015. *Service Failures in 3- to 5-Star Hotels in Accra*. Ghana: *Journal of Tourism and Hospitality Management*.
20. Picard, Michel. 2006. Bali Pariwisata Budaya dan Budaya Pariwisata. Jakarta: Gramedia
21. Sarwono, Sarlito W. 2013. Psikologi Remaja. Jakarta : Rajawali Pers.
22. (The Stones Hotel, 2020)