

DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, James A dan Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage. Management and Organization Serier*. Singapore. McGraw-Hill International Editions.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Iskandar, Dadang dan Narsim. 2015. *Penelitian Tindakan Kelas dan Publikasinya untuk Kenaikan Pangkat dan Golongan Guru & Pedoman Penulisan PTK bagi Mahasiswa*. Cilacap: Ihya Media
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maatini, Nurjanah. 2015. “Strategi Up Selling Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Makanan Appetizer Di Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo”. Skripsi. D3 Pariwisata, Konsentrasi Perhotelan, Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Negri Gorontalo, Gorontalo.
- Maleong Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Bidakarya.

Parasuraman, Valeri A. Zeithml, and Leonard L. Berry, A. “Conceptual Model of Service L. And Its Implications For Future Research, Journal of Marketing”, No. 49 (fall), 1985.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

Prasastono, Ndaru dan Pradapa, Sri Yulianto Fajar. 2012. Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisata* Vol. XI No. 2. Hal.16-17. Diploma Kepariwisata, Universitas Stikubank Semarang

Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2015. *Teknis Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Riska, Nila, & Dewi. 2020. “*The Implementation of Waiters And Waitresses Upselling Techniques At Ticket’s Cafe of Horison Ultima Makassar Hotel*”. *Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Busines Event*. Hal. 59-65

Sipayung, Roito Rina. 2017. “Strategi Pramusaji dalam Up Selling Beverages di Village Cafe untuk Meningkatkan Pendapatan Hotel Grand Lagoi Village Bintan”. *D3 Pariwisata*, Universitas Sumatera Utara.

Sharma, Moustushi Ganguli & Sharma, Kshitiz. 2015. Upselling – A High Revenue Technique For Hotels. Journal. Alliance University, Bangalore

Sumber Internet:

Badan Pusat Statistik Provinsi DIY. 2019. Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Udara D.I. Yogyakarta, Februari 2019, diakses dari <https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2019/04/01/909/perkembangan-pariwisata-februari-2019.html>, diakses tanggal 25 Agustus 2020.

Bappeda Provsinsi DIY. 2020. Jumlah Hotel, diakses dari http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/212-jumlah-hotel?id_skpd=23, diakses tanggal 3 Juni 2020.

Cross selling and upselling eBook. 2019. Cross selling and upselling, dari <https://www.phocassoftware.com/hs-fs/hub/270076/file-749870964-pdf>, diakses tanggal 4 Juni 2020.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan> diakses tanggal 28 Maret 2020.

Sakti, Guntur. 2019. Siaran Pers : Pariwisata Diproyeksikan Jadi Penyumbang Devisa Terbesar Lima Tahun ke Depan, dari <https://www.kemenparekraf.go.id/post/siaran-pers-pariwisata-diproyeksikan-jadi-penyumbang-devisa-terbesar-lima-tahun-ke-depan>, diakses tanggal 24 Agustus 2020.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Strategi Promusaji dalam Upselling Menu Promo di Roca Restoran ARTOTEL Yogyakarta
YUSRI KHAIRUNNISA, Fatkurrohman, S.I.P., M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

M. Idhom, Addi. 2019. Daftar 10 Kota Wisata Indonesia Terpopuler 2019 versi TripAdvisor, dari <https://tirto.id/daftar-10-kota-wisata-indonesia-terpopuler-2019-versi-tripadvisor-epEc>, diakses tanggal 24 Agustus 2020.