

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Moenir., 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dahlan, Alwi, dkk., 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mertayasa, Igede Agus., 2012. *Food and Beverage Service Operasional: Job Preparation*. Bali : Andi Publisher.
- Najmi, Laila., 2013, *Peran Food And Beverage Departement Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Sahid Raya Hotel*. Tugas Akhir D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Normann., 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.
- Soekresno dan I.N.R Pendit., 1996. *Petunjuk Pramusaji Food & Beverage Service Buku Panduan Sekolah Pariwisata & Perhotelan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus., 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung. Alfa Beta.
- Tan, Rio Budi Prasadja., 2009. *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran, dan Cafe*. Jakarta : Erlangga.
- Wahab, Salah., 1992. *Manajemen Kepariwisataaan*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Wahyu, Kastono., 2013, *Peranan Food and Beverage Service di Hotel Grand Dafam Merapi Merbabu Yogyakarta*. Tugas Akhir D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Zeithaml, dkk., 1990. *Delivering Quality Service*. London: Publisher.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PERANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI HOTEL CAVINTON**

YOGYAKARTA

LUKMAN TITO, FAHMI PRIHANTORO, S.S., S.H., M.A.

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>