

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, Andreas Tanuel dan Michael H, Stefanus. 2015. Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'Cost Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Ana, Dilla Isti Noor dan Sondari, Tanty. 2018. Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran Mc Donald's Cimahi). *Jurnal Manajemen dan Bisnis (Almana)* Vol.2 No.3.
- Andrews, Sudhir. 2013. *Food and Beverage Service a Training Manual Third edition*. New Delhi: McGraw Hill Education.
- Anggito, Albi dan Setiawan, Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Badan Pusat Statistik. 2020. Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia Desember 2019. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/02/03/1711/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-desember-2019-mencapai-1-38-juta-kunjungan-.html> (diakses pada bulan Februari 2020)
- Evirasanti, Meitha., Rahyuda, Ketut., dan Yasa, Ni Nyoman Kerti. 2016. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan dan *Behavioral Intentions* (Studi di Metis Restaurant). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* Vol.5 No.12.
- Fadhil, Aulia. 2017. *Manajemen Stewarding Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Google.com. 2020. Online. *Ulasan Pelanggan The Zuri Hotel Palembang 2020*. <https://www.google.co.id/travel/hotels/the%20zuri%20palembang> (diakses pada bulan Juni 2020).
- Herjanto, Edy. 2008. *Manajemen Operasi Edisi ketiga*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia/Grasindo.
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. Jakarta: Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.

- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No.11 Tahun 2014 Tentang Usaha Restoran. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia/Grasindo.
- Kompas.com. 2019. Indeks Daya Saing Pariwisata Indonesia Tahun 2019 Naik. <https://www.google.co.id/amp/s/amp.kompas.com/travel/read/2019/09/05/173751627/indeks-daya-saing-pariwisata-indonesia-tahun-2019-naik> (diakses pada bulan Februari 2020).
- Kurniawan, Robert dan Yuniarto, Budi. 2016. *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana.
- Kustini, Henny. 2017. *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Montung, Pamela., Sepang, Jantje., dan Adare, Decky. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol.15 No.05.
- Noviati. 2019. *Industri Perhotelan*. Temanggung, Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Prasetyo, Andjar dan Arifin, Zaenal M. 2018. *Pengelolaan Destinasi Wisata yang Berkelanjutan dengan Sistem Indikator Pariwisata*. Jakarta : Indocamp.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ryu, Kisang *et al.* 2012. The Influence of The Quality of The Physical Environment, Food and Service on Restaurant Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol.24 No.2.
- Silvia, Febi. 2018. Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Simanjuntak, B.A., Tanjung F. & Nasution R. 2015. *Sejarah Pariwisata Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. Jakarta: Pustaka Obor.
- Sugianto, Jimmy dan Sugiharto, Sugiono. 2013. Analisa Pengaruh *Service Quality, Food Quality* dan *Price* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol.1 No.2.

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani dan Hendryadi. 2016. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Kencana.
- Suwithi, Ni Wayan dan Boham, Cecil Erwin Jr. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Traveloka.com. 2020. Online. <https://m.traveloka.com/en-th/hotel/indonesia/the-zuri-palembang-3000020009998> (diakses pada bulan Juni 2020).
- Tripadvisor.com. 2020. Online. https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g608501-d14000352-Reviews-The_Zuri_Palembang-Palembang_South_Sumatra_Sumatra.html (diakses pada bulan Juni 2020).
- Undang-undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Jakarta: Kementrian Pariwisata Republik Indonesia.
- Wijaya, Willy. 2017. Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Hal.583.
- Zed, Mestika. 2004. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- The Zuri Hotel Palembang, 2019-2020