

DAFTAR PUSTAKA

- Andrewson, Suma. 2006. Pentingnya Keahlian Waiter/SS untuk Mewujudkan Kepuasan Tamu di Restoran. *Proyek Akhir* Politeknik NSC Surabaya.
- Arief, Abdul Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran*. Edisi Pertama. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Foedjiawati, Hatane Samuel. Tanpa tahun. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek. Staf Pengajar Universitas Kristen Petra Surabaya (<http://paul02583.files.wordpress.com/2008/05/man05070105.pdf>). Di akses tanggal 17 juli 2010 Pukul : 20.30 WIB
- http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?submit.x=17&submit.y=22&submit=prev&page=6&qual=high&submitval=prev&fname=%2Fjiunkpe%2Fs1%2Feman%2F2003%2Fjiunkpe-ns-s1-2003-31498291-2889-galaxy_permai-chapter2.pdf. Di akses tanggal 22 Mei 2010 Pukul : 18.25 WIB
- <http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/141-kualitas-pelayanan.pdf> di akses tanggal 15 Mei 2010 Pukul : 18.35 WIB
- <http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=16&submit.y=13&submit=next&qual=high&submitval=next&fname=%2Fjiunkpe%2Fs1%2Fhotl%2F2006%2Fjiunkpe-ns-s1-2006-33400088-6080-radisson-appendices.pdf>. Di akses tanggal 22 Mei 2010 Pukul : 20.05 WIB
- Marsum W.A. 1985. *Sistem Pelayanan Makanan Dan Minuman Secara Internasional (Food & Beverage Service)*. Edisi Pertama. Penerbit Andi Offset: Yogyakarta.
- 1999. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Pertama. Penerbit Andi Offset: Yogyakarta.
- Mukhtar. Tanpa tahun. Perlunya Standar Ruang Lingkup Dan Permasalahan Pelayanan Sebuah Restoran Hotel. Universitas Sumatera Utara. (<http://library.usu.ac.id/download/fs/pariwisata-mukhtar3.pdf>) Di akses tanggal 23 juli 2010 Pukul : 14.25 WIB
- Sihite, Richard. 2000. *Food Service*. Cetakan 5. Penerbit SIC: Surabaya.
- Singgih. 2005. *Menguasai Statistik Di Era Informasi Dengan SPSS 12*. Penerbit PT Elex Media Komputindo: Jakarta
- Sugiarto Endar, dan Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi & Restoran*. Edisi Pertama. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Wikantika Ketut, Standar pelayanan restoran.
(<http://wikantika.wordpress.com/2008/07/07/standar-pelayanan-restoran/>). Di
akses tanggal 20 juli Pukul : 19.00 WIB