

DAFTAR PUSTAKA

Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Skripsi, Unpad, Jakarta.

A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi

Bogdan, R., & Biklen, S., (1992). Qualitative Research For Education. Boston: Allyn and Bacon.

Gulo. 2010. Metodologi Penelitian. Jakarta : Grasindo

Hadi, Anwar, Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025:2005 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.

Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Jogjakarta. Laksana.

Hadi, Anwar, Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025:2005 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.

Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta

Kotler, P. and Keller, K.L. 2012. Marketing Management (14th Edition). New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2008 Tentang Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Robbins, S dan Coulter, M. 2007, Manajemen. Edisi Kedelapan, Jakarta : PT Indeks.

Soekarno, & Pendit. (1998). Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Richardson, John and Martin Flucker. 2004. Understanding and managing Tourism, Australia Pearson Education

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Manajemen. EdisiRevisi. Andy: Yogyakarta

Veloutsou, 2005. Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry. Journal of Management Strategy, Vol. No. 3

<https://www.star4hire.com/blog/read/mengenal-lebih-dekat-profesi-barista-99.html>

<https://pengetahuanmakanan.wordpress.com/2017/01/16/teknik-penyimpanan-untuk-menjaga-kualitas-bahan-makanan/>

<http://mulyajho.blogspot.co.id/>