

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Barrows, C.W., Powers, T., Reynolds, D. 2012. *Introduction to Management in The Hospitality Industry*. 10th ed. New Jersey: John Wiley & Sons.

Davies, Roger J, and Osamu Ikeno. 2002. *The Japanese Mind: UnderStanding Contemporary Japanese Culture*. Boston: Tuttle Publishing.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium jilid I. Jakarta: PT Prenhallindo.

_____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Juhardi. Edisi 11. Jilid 1. Jakarta: PT Prenhallindo.

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

Ninemiere, J.D. and Hayes, D.K. (2006). *Restaurant Operations Management Principles and Practices*. New Jersey: Prentice Hall.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.

Thompson, M. (2007). *The Spirit of Hospitality: Learning from the Japanese Experience*. Tokyo: Shodensha (in Japanese).

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Boston: McGraw-Hill.

B. Jurnal

Dinah, Sugiri dan Surya Adi Barka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Jurnal Kompetitif* Vol. 3, No. 1. Universitas Tridinanti Palembang. 1-153.

Hamdun, Edy Kusnadi, dan Denok Ariestya Romadhani. 2016. Pengaruh Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Fatimah Bakery DI Situbondo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH* Vol. 14, No. 2. 31-48.

Mufidah, Nur Lailatul. 2012. Pola Konsumsi Masyarakat Perkotaan: Studi Deskriptif Pemanfaatan *Foodcourt* oleh Keluarga. *Jurnal Alumni Antropologi FISIP Unair* 2006 1(2), 157-178.

Ota, Tomoko, Tomoya Takeda, dan Yuko Kamagahara. 2016. The Difference In Movement of Experienced And In Experienced Persons In Japanese Bowling. *Jurnal Energy Procedia* 89. 45-54.

Panjaitan, Januar Efendi, dan Ai Lili Yulianti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2. 265-289.

Paramita, Anisa Galuh Mayang dan Cicilia Tantri Suryawati. 2020. Representasi Budaya Omotenashi Melalui Komik Hanasaku Iroha Karya P.A. Works. *AYUMI: Jurnal Budaya, Bahasa dan Sastra*. Vol 7 No.2. 113-130.

Putro, Shandy Widjoyo et, al. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2 No.1. 1-9.

Salindri, Yerika Ayu, dan Annisa Nurul Atiqah. 2018. Kajian *Omotenashi* Dalam Pelayanan Pengunjung Di Restoran Jepang. *Proceeding International Conference of Japanese Language Education (ICoJLE)*. 21-25.

Sembiring, Inka Janita, dan Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15 No. 1. Universitas Brawijaya Malang. 1-10.

Setogawa, Reiko. 2013. Kekuatan dan Fitur Umum dalam Perusahaan yang Dikelola Dengan Teknik *Omotenashi* (「おもてなし経営企業」に見られる強さと共通項). *Jurnal Pengembangan Produk (開発工学)* Vol. 33 (1), hlm. 23-28

Yusri, Lady Diana, Idrus, dan Imelda Indah Lestari. 2018. Hospitality In Restaurant Services To Increase Tourism. *Proceeding International Conference of Japanese Language Education (ICoJLE)*. 8-14.

C. Skripsi/Tesis/Disertasi

Amal, Khairul. 2020. *Omotenashi* Pada Karyawan Ohanami Kyubei Di Jepang. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara. Medan.

Cholilah, Siti. 2015. Pengaruh Atribut Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta.

Morishita, Shunichiro. 2018. Mengelola Pengetahuan dan Keterampilan *Omotenashi* di Industri Penginapan (宿泊業におけるおもてなしの知と技のマネジメント). Japan Advanced Institute of Science and Technology.

D. Artikel Internet

Japan National Tourism Organization. 2020. Foreign Visitors & Japanese Departures. <http://www.jnto.go.jp/eng/tp/sta/index.html> (diakses 3 maret 2021 pukul 13.23 WIB).

Lokasi Ichiban Sushi. <http://ichibansushi.co.id/location> (diakses 24 April 2021 pukul 12.37).

Maskot Ichiban Sushi. <https://www.facebook.com/IchibanSushiID/photos> (diakses 22 April pukul 10.15)

Menu Ichiban Sushi. <http://www.ichibansushi.co.id/menu> (diakses 24 April 2021 pukul 11.26)

Omotenashi College. <http://www.omotenashi-japan.com/omotenashi> (diakses 25 Maret 2021 pukul 14.48).

E. Wawancara

Rusriadi, Ahmad. (2021, Juni 24). *Personal Interview*.