

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ROOM SERVICE
OLEH WAITER DI SELERIANA RESTAURANT
THE KANA KUTA HOTEL



Gusti Ayu Peby Andari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROOM SERVICE
OLEH WAITER DI SELERIANA RESTAURANT
THE KANA KUTA HOTEL**



Oleh
Gusti Ayu Peby Andari
2015823348

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS JEMBRANA
2023**

**PENANGANAN ROOM SERVICE
OLEH WAITER DI SELERIANA RESTAURANT
THE KANA KUTA HOTEL**

Oleh
Gusti Ayu Peby Andari
NIM 2015823348

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh

Pembimbing I :



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP.196210061990002001

Pembimbing II :



Ida Bagus Manuaba, M.Pd
NIP.-

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP.196311228990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364 Telp. (0361)
701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gusti Ayu Peby Andari
NIM : 2015823348
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN ROOM SERVICE
OLEH WAITER DI SELERIANA RESTAURANT
THE KANA KUTA HOTEL”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jembrana, Maret 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Gusti Ayu Peby Andari
NIM : 2015823348
PS : DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan dihadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Room Servis Oleh Waiter Di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel” ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mengetahui penanganan Room Service oleh *waiter* di Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Ketua Pelaksana Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana
5. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Ida Bagus Manuaba, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan selama penyusunan tugas akhir ini
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan selama menuntut ilmu dalam pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ni Luh Putu Indra Yunita selaku *HRD* di The Kana Kuta Hotel yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang selama Praktik Kerja Nyata.
9. Bapak I Wayan Sukayasa selaku *F&B Service manager* di The Kana Kuta Hotel yang telah memberikan arahan maupun bimbingan dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
10. Seluruh *head section of f&b department* serta seluruh Staff The Kana Kuta

Hotel khususnya pada departemen *F&B Service* yang telah membantu dan membimbing dalam program Praktek Kerja Nyata.

Namun pada dasarnya, dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu sangat dihapkan adanya kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk Tugas Akhir ini.

Jembrana, 25 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ruf' or similar, written in a cursive style.

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINAL TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	5
D. Kegunaan Penulisan	5
E. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel	9
B. Restaurant.....	13
C. Pengertian F&B Service.....	14
D. Pengertian Room Service	17
E. Cara Penanganan Room Service	17
F. Doorknop Menu	19
G. Tata Cara Pelayanan Room Service	20
H. Prosedur Menghadapi Keluhan Tamu di Room Service	21
I. Hubungan antara Food & Beverage dengan Kualitas Pelayanan Room	

Service	22
BAB III GAMBARAN UMUM.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	24
B. Bidang Usaha	25
C. Struktur Organisasi F&B Departement	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Penanganan Room Service oleh Waiter di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel	33
B. Hambatan Saat Melakukan Penanganan Room Service oleh Waiter di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel dan Solusi.....	44
BAB V PENUTUP.....	47
A. Simpulan.....	47
B. Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Room deluxe with balcony.....	27
Gambar 2.2 Room suite	27
Gambar 2.3 Seleriana Restaurant.....	27
Gambar 2.4 Staranise	28
Gambar 2.5 Staranise 2	28
Gambar 2.6 Seleriana Bar	29
Gambar 2.7 Room Service.....	34
Gambar 2.8 Penanganan Taking Order.....	39
Gambar 2.9 Room Service	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Fasilitas Kamar	26
Tabel 2.2 Struktur Organisasi F&B Service di The Kana Kuta.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki koneksi langsung dengan pasar terbesar dunia dengan Selat Malaka sebagai jalur laut paling aktif di dunia dan menjadi rute utama pelayaran global. Bali adalah salah satu destinasi wisata di Indonesia yang sangat terkenal hingga ke mancanegara, menjadikan Bali selalu ramai dikunjungi oleh para wisatawan dari seluruh dunia. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat. Pertumbuhan pariwisata Bali yang semakin pesat menjadikan pariwisata sebagai sektor penting dalam menambah devisa negara dan juga membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat yang ada di Bali. Pariwisata menjadi sektor strategis dalam sistem perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara. Sebagai sektor strategis nasional, pariwisata mempunyai efek pengganda yang ditimbulkan dari aktifitas pariwisata baik yang sifatnya langsung berupa penyerapan tenaga kerja disektor pariwisata maupun dampak tidak langsung berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti penginapan, rumah makan, jasa penukaran uang dan lain-lain

Bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata adalah industri perhotelan dan akomodasi lainnya. Industri perhotelan merupakan bagian

dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel secara umum adalah bangunan yang memiliki banyak kamar untuk disewakan menjadi tempat menginap serta daerah makan orang yang sedang dalam perjalanan. Supaya sebuah bangunan bisa dikatakan hotel bintang 1, setidaknya bangunan harus memiliki 15 kamar dengan luas masing-masing seminimalnya 20 meter persegi. Selain kawasan untuk menginap, hotel umumnya mempunyai banyak sekali fasilitas penunjang untuk para penginap, misalnya *restaurant*, *spa*, kolam renang serta ruang pertemuan. Dunia usaha yang berorientasi pada produk maupun jasa tidak henti-hentinya berkompetisi untuk membentuk konsumennya tetap setia pada produknya dan tidak berpaling ke produk lain. salah satu kiat yang diyakini oleh pemasar untuk meraih hal tersebut merupakan dengan membentuk system pelayanan konsumen yang selalu mengarahkan kepada kepuasan. Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan akomodasi dengan layanan jasa penginapan, pelayanan makan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya untuk digunakan oleh wisatawan yang melakukan perjalanan wisata. Secara umum hotel yang dibangun di Bali terletak didaerah yang strategis dimana daerah tersebut sudah menjadi tempat tujuan wisata yang terkenal.

The Kana Kuta Hotel menawarkan akomodasi di sudut Kuta yang sepi, yang terkenal dengan sejarah dan wisatanya yang ramai. Hotel ini memiliki kolam renang *outdoor* dan para tamu dapat menikmati makanan dengan bersantap di Seleriana Restaurant atau menikmati minuman di *Pool Bar*. *WiFi* gratis tersedia di

seluruh area hotel. Di dalam Hotel The Kana Kuta terdapat departemen yang akan memberi pelayanan secara langsung kepada pelanggan. Salah satunya adalah *food & beverage service*.

Beberapa *outlet* yang menyediakan makanan dan minuman di The Kana Kuta Hotel salah satunya adalah Seleriana Restaurant yang berdiri dibawah naungan *food & beverage service*. Penyedia dan pengantar makanan dihotel tidak dapat dipisahkan dari pihak yang bertanggung jawab dalam hal ini yaitu *room service*.

Istilah pelanggan adalah raja tentunya sudah tidak asing lagi ditelinga kita, dimana kalimat tersebut terdapat ketika kita menginginkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah kita berikan. Sekarang ini banyak perusahaan yang berlomba-lomba bersaing demi mendapatkan nama dimata kosumen, dengan tujuan perusahaan dapat bertahan dalam persaingan, The Kana Kuta Hotel harus dapat merubah cara pandang mereka, dimana semua kegiatan berorientasi tidak hanya pada penjualan suatu produk melainkan lebih ke berfokus bagaimana nilai lebih pada produk dan jasa. The Kana Kuta Hotel juga perlu memberikan pelayanan yang profesional pada kepuasan tamu, sehingga tamu dapat merasa puas dan tetap berminat pada produk perusahaan.

Seleriana Restaurant menawarkan konsep *international room service* yang berarti *restaurant* ini menyediakan *room service* 24 jam yang dilayani langsung oleh *f&b service* dengan jenis masakan mulai dari *indonesian food, western food*, serta *desserts station* dan *egg station*. Seleriana Restaurant dibuka untuk menyediakan *breakfast, lunch, dinner* dan *supper*. Untuk kapasitas dari Seleriana

Restaurant mampu menampung 100 pax. *Breakfast* adalah sarapan pagi dari jam 07.00-11.00 *lunch* adalah makan siang yang dimulai dari jam 12.00-15.00 , *Dinner* adalah makan malam dari jam 18.00-23.00 , dan *Supper* makan malam lewat dari jam 21.00-01.00 .

Tamu yang datang ke Seleriana Restaurant sangat bervariasi mulai dari tamu individu, berpasangan, keluarga, dan grup serta banyaknya tamu yang datang akan mempengaruhi kecepatan dan kesiapan *waiter* saat memberikan pelayanan pada tamu. *Waiter* dituntut untuk memberikan pelayanan yang sama antara tamu yang satu dengan yang lainnya baik itu tamu individu atau pun tamu grup. Dalam hal ini seorang *waiter* harus memperhatikan hal-hal penting saat melayani tamu yaitu, penampilan/ *grooming* dimana *waiter* harus berpenampilan rapi dari ujung kaki hingga kepala hal ini bertujuan membuat tamu nyaman saat menerima pelayanan dari *waiter*, sikap/*attitude* selalu memperlakukan tamu dengan sopan dan ramah dalam keadaan apapun, lalu ada perhatian/*attention* ketika ada tamu yang memiliki alergi atau vegetarian sebagai seorang *waiter* harus memberikan saran atau rekomendasi makanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan tamu, dan yang terakhir tindakan/*action* dimana para *waiter* akan memberikan pelayanan yang maksimal contohnya membantu membawakan makanan tamu, menangani *guest request* dan sebagainya. Sebagai seorang *waiter* harus memberikan pelayanan yang profesional dan ramah kepada tamu sesuai dengan SOP (standar operasional hotel), sehingga membuat tamu merasa betah dan nyaman saat memesan makanan di *restaurant*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik membahas tentang “Penanganan *Room Service* Oleh *Waiter* Di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahannya yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir sebagai

Berikut:

1. Bagaimana Penanganan *Room Service* Oleh *Waiter* Di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel?
2. Apa saja hambatan-hambatan serta solusi saat Penanganan *Room Service* Oleh *Waiter* Di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel.

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pernyataan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Tugas Akhir ini digunakan untuk mengetahui Penanganan *Room Service* Oleh *Waiter* Di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan dan cara mengatasi hambatan

yang dihadapi saat melayani tamu ketika Penanganan *Room Service* Oleh *Waiter* Di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan dalam bidang *F&B Service*
- 2) Mengetahui secara detail bagaimana cara menangani *Room Service* di The Kana Kuta Hotel.
- 3) Menumbuhkan rasa tanggung jawab, disiplin dan kemandirian.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadikan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *F&B Service*..
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang *F&B Service*..

c. Bagi perusahaan

- 1) Dapat mengambil tindakan yang sesuai serta tepat dalam menangani

hambatan-hambatan pada saat penanganan *Room Service* Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel.

- 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak *restaurant* yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan dalam menangani *room service* Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas akhir ini penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung prosedur Penanganan *Room Service* Oleh *Waiter Di* Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel, serta mencatat semua data yang diperlukan dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.

b. Studi kepustakaan

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir.

c. Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan

responden nya seperti para *staff f&b service* seleriana restoran dan tamu yang berkunjung.

2. Metode dan Teknik Analisa Data

Metode dan teknik analisa data yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik analisa deskriptif yaitu menganalisa data dengan memaparkan atau menguraikan data secara menyeluruh atau selengkap-lengkapny mengenai prosedur penanganan *room service* oleh *waiter* di Seleriana Restaurant pada The Kana Kuta Hotel

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-katabiasa (*Casual*).
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data tertentu seperti tabel, foto, bagan yang benar sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

Penanganan *room service* yang dilakukan oleh *waiter* di The Kana Kuta dibagi menjadi 3 tahap yaitu, Tahap persiapan ini dibagi lagi menjadi beberapa bagian. Pertama persiapan yaitu diri mulai dari tata rias wajah, rambut, dan pakaian yang rapi sesuai standar. Persiapan yang kedua yaitu persiapan perlengkapan mulai dari persiapan peralatan *room service* seperti memulai peralatan alat tulis, kemudian persiapan peralatan *cutleries* untuk *room service*. Tahap pelaksanaan adalah tahapan dimana *room service* sudah siap melayani tamu dengan berbagai macam perlengkapan yang sudah disediakan, Setelah melakukan persiapan dan pesanan sudah siap selanjutnya mengantar pesanan ke kamar tamu. Tahap penutupan adalah tahapan akhir dimana tamu sudah mendapatkan makanan yang dipesan dan menunggu tamu menghubungi untuk melakukan *clear up* peralatan yang digunakan saat *room service*. Kemudian memastikan semua peralatan *room service* telah dibersihkan dan dirapikan, setelah itu melakukan pembersihan di *restaurant*, sebelum meninggalkan *restaurant* semua *staff* dikumpulkan untuk melakukan *briefing* dan doa bersama.

Hambatan – hambatan yang terdapat pada saat Penanganan *room service* oleh *waiter* di Seleriana Restaurant The Kana Kuta yang meliputi kurangnya *staff* didalam pelayanan *room service*. Sedikitnya *staff* yang bertugas menyebabkan *room service* di The Kana Kuta Hotel tidak dapat melakukan operasional dengan baik dan lancar. Solusi untuk menangani masalah seperti ini yaitu dibutuhkan sistem kerja yang efisien dengan melakukan pembagian jadwal kerja sesuai *staff* yang ada serta melakukan perekrutan *staff* baru. Kemampuan bahasa Inggris *staff room service* masih kurang, saat melakukan percakapan masih sering tersendat dan kurang terorganisir kalimat-kalimatnya. Solusinya adalah dengan cara merekrut kembali *staff* baru yang lebih pasif dan menguasai bahasa Inggris.

B. Saran

Berdasarkan penjelasan pada pembahasan di atas maka dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Mengatur penanganan *room service*, menawarkan informasi menu kepada tamu agar tamu tertarik untuk membeli. Selanjutnya melakukan perekrutan *staff* baru agar pada saat operasional berlangsung tidak terjadi permasalahan pada saat *room service* ramai
2. Sebelum hidangan siap di antar ke dalam kamar tamu seharusnya karyawan *room service* sudah mempersiapkan perlengkapan sesuai dengan pesanan tamu, seperti *cover*, *condiment*, dan *equipment* (*spoon*, *fork*, *knife*) hal ini agar tamu tidak menunggu.
3. Dalam melakukan pelayanan *room service* perlunya setiap *staff* di bekali

dengan membawa HT/*Handphone* pribadi untuk berkomunikasi dengan sesama karyawan agar saat melupakan suatu hal dapat menanyakan kembali dengan cepat dan tidak menyebabkan masalah saat melakukan pelayanan *room service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. w. (2016). *Professional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: CV.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- dkk, A. D. (2021). *Pengantar Hotel Dan Restaurant*. Bali: Eureka Media Aksara.
- Hapsari. (2019). *Room Service system*. Makassar: attt.aptisi.or.id.
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, A. (2010). *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I. M. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran (K, E, Yuliana, Ed)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahman. (2017). *Prosedur penanganan keluhan tamu room service*. Lombok: eprint,unram.ac.id.
- Rosenhart, G. (2017). *Jurnal Pesona hospitality*. Bandung: Jurnal.pertiwi.
- Sinaga, F. (2018). *Restoran dan kegiatannya*. Bali: Andi.
- Sulastiyono, A. (2016). *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.