

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH
SERVER DI HOTEL MANDAPA A RITZ
CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Jaya Saputra Damantara

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH
SERVER DI HOTEL MANDAPA A RITZ
CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
I Komang Jaya Saputra Damantara
2115823208**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH SERVER DI HOTEL MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir Program
Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :
I Komang Jaya Saputra Damantara
2115823208

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH SERVER
DI HOTEL MANDAPA A RITZ CARLTON
RESERVE**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Senin, 15 Juli 2024

Pembimbing 1



**Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak.
NIP. 198507152010122002**

Pembimbing 2



**Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par.
NIP.**

**Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali**



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH SERVER
DI HOTEL MANDAPA A RITZ CARLTON
RESERVE**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Senin, 15 Juli 2024

Pembimbing 1



**Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak.
NIP. 198507152010122002**

Pembimbing 2



**Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par.
NIP.**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali**


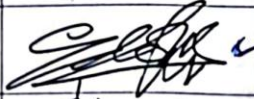



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH SERVER DI HOTEL MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program
Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Senin, 15 July 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ayu Dwi Yulianthi, SE.,M.Si.Ak. NIP. 198507152010122002	
Anggota	I Gede Adi Utamayasa, S.Pd,M.Hum.	
Anggota	Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana S.Pd.,M.Hum.	

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Komang Jaya Saputra Damantara
NIM : 2115823208
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH SERVER DI HOTEL MANDAPA A RITZCARLTON RESERVE

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Komang Jaya Saputra Damantara
NIM : 2115823208
Ps : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

“Om Swastyastu”

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa /Tuhan Yang Maha Esa ,karena atas asung kertha wara nugraha Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Pedoman Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan Room Service Oleh Server di Hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Pedoman Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan secara rinci Pelayanan Room Service Oleh Server di Hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve.

Dalam proses penulisan pedoman tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik NegeriBali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di JurusanPariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan pedoman tugas akhir ini.
6. Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan pedoman tugas akhir ini.
7. Bapak Jake selaku HRD di Mandapa a Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Mandapa a Ritz Carlton Reserve untuk mendukung penulisan Pedoman tugas akhir ini.
8. Bapak Wira selaku In Vila Dining And event Supervisor di Mandapa a Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan pedoman tugas akhir.
9. Seluruh staf Mandapa a Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan pedoman tugas akhir ini.
10. Bapak I Made Yada dan Ibu Ni Komang Trysida, selaku orang tua penulis

yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Pedoman tugas akhir ini.

11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Pedoman tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar Lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, 26 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PESETUJUAN KETUA PROGRAM STUDI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN KETUA JURUSAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Klasifikasi Hotel.....	9
C. Pengertian Waiter/s.....	16
D. Pengertian Room Service.....	19
E. Pengertian Standard Operasional.....	20
F. Pengertian Pelayanan.....	22
G. Pengertian Menu Room Service.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan.....	24
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan.....	26
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Pelayanan Room Service Pada Department In Villa Dinning & Event.....	46

B. Kendala yang dihadapi server dalam melakukan pelayanan room service beserta solusinya	26
--	----

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Yoga Schedule</i>	25
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Mandapa A Ritz Carlton Reserve.....	6
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Mandapa A Ritz Carlton Reserve.....	9
Gambar 2.3 Struktur Organisasi In Villa Dining & Event	10
Gambar 2.4 <i>Reserve Suite Room</i>	13
Gambar 2.5 <i>Mandapa Suite Room</i>	14
Gambar 2.6 <i>One Bedroom Pool Villa Rain Forest View</i>	15
Gambar 2.7 <i>One Bedroom Pool Villa Rice Terrace</i>	16
Gambar 2.8 <i>One Bedroom River Front Pool Villa</i>	17
Gambar 2.9 <i>Two Bedroom Pool Villa</i>	18
Gambar 2.10 <i>Three Bedroom Pool Villa</i>	19
Gambar 2.11 Sawah Terrace Restaurant	20
Gambar 2.12 Kubu Restaurant	21
Gambar 2.13 The Pool Bar	22
Gambar 2.14 The Library	23
Gambar 2.15 Ambar Restaurant	23
Gambar 2.16 <i>Candle Light Dinner By In Villa Dining</i>	24
Gambar 2.17 <i>Mandapa SPA</i>	25
Gambar 2.18 <i>Mandapa welnes</i>	25
Gambar 2.19 <i>Kids Club</i>	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 2. Lembar Bimbingan

Lampiran 3. Foto Copy Sertifikat PKL

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang sangat berpengaruh terhadap devisa Negara. Keberadaan industri perhotelan menjadi daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan, hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan. Hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan, tetapi juga menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi wisatawan hotel juga memiliki fasilitas lain yang mendukung, seperti *restaurant, pool, gym, spa, wi-fi internet gratis*, dan fasilitas lainnya. Salah satu fasilitas di hotel yaitu restoran, restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial serta memberikan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman.

Mandapa a Ritz Carlton Reserve adalah hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan raya Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Mandapa a Ritz Carlton Reserve merupakan salah satu hotel yang besar di Bali, memiliki brand yang di sebut Marriot Internasional. *Marriot International* merupakan salah satu property yang menaungi banyak *brand* hotel dunia, dari kategori menengah hingga bintang 5. Salah satu *brand* yang dimiliki *Marriot International*, ialah Ritz-Carlton dengan kategori *luxury edition*. Sebelum diakusisi oleh *Marriot International*, Ritz-Carlton merupakan *brand* yang berdiri

sendiri. Mandapa a Ritz Carlton Reserve memiliki beberapa department salah satunya adalah *Food & Beverage Service*. *Food & Beverage Service* adalah layanan atau pelayanan yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman untuk tamu di restoran, kafe, bar, atau hotel. *Food & Beverage Service* mencakup seluruh proses yang terkait dengan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran. *Food & Beverage Service* merupakan bagian penting dari pelayanan hotel karena keberhasilan operasional *Food & Beverage* dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel. Oleh karena itu, Mandapa a Ritz Carlton Reserve memiliki departemen *Food & Beverage* yang terpisah dan dikelola secara profesional dengan staf yang terlatih dan berpengalaman. Tugas dan tanggung jawab dalam *Food & Beverage Service* dapat beragam, tergantung pada posisi dan tanggung jawab masing-masing staf. Staf yang bertugas pada departemen ini adalah *server*, *server* adalah pramusaji baik itu pria maupun wanita yang menyajikan makanan dan minuman kepada tamu.

Mandapa a Ritz Carlton Reserve dibagi menjadi 6 outlets *Food & Beverage Service* yakni Sawah Terrace, Kubu, Pool Bar, The Library, Ambar dan yang terakhir In Villa Dining and Events. Jadi disini penulis ingin mengangkat tentang pelayanan *Room Service* di hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve, yang dinaungi khusus oleh outlets In Villa Dining and Events. *Room service* adalah layanan yang disediakan oleh hotel yang memungkinkan tamu untuk memesan makanan atau minuman dari kamar mereka. Dalam layanan *room service*, tamu dapat memesan makanan atau minuman dari daftar menu

yang tersedia dan meminta agar makanan atau minuman tersebut diantar ke kamar mereka. Pelayanan *room service* sangat penting karena memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi tamu hotel yang membutuhkan makanan atau minuman tanpa harus keluar dari kamar mereka, memberikan privasi kepada tamu dalam menikmati makanannya dan tamu mendapat pelayanan 24 jam. Keuntungan pelayanan *room service* bagi *server* yaitu *server* dapat membangun komunikasi yang baik dengan tamu, *server* dapat lebih fokus kepada tamu karena *server* hanya melayani tamu yang memesan *room service* saja, bisa mendapatkan *guest comment* dan *server* bisa langsung melakukan *upselling* dengan lebih fokus ke tamu di kamar yang memesan *room service*. Penulis ingin mengangkat hal ini karena ekspektasi dari tamu tentu sangatlah tinggi mengenai *service*, karena harga dari menu *room service* dan juga restaurant itu berbeda, tamu juga di layani secara langsung di dalam kamar tanpa ada tamu lain yang dilayani selain yang memesan *room service* sehingga tamu berharap pelayanan yang diberikan sesuai ekspektasi bahkan melebihi ekspektasi. Penulis membuat judul ini karena penulis melakukan *internship* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve di bagian In Villa Dining & Event jadi penulis bisa lebih mudah mendapatkan akses dalam membuat laporan tugas akhir ini dan *room service* di Mandapa khusus oleh In Villa Dining & Event tidak jadi satu di restaurant jadi memiliki keunikan tersendiri. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat judul tugas akhir yaitu Pelayanan Room Service oleh Server di Hotel Mandapa A Ritz Carlton Reserve.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Room Service oleh Server di hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve ?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh *Server* dalam melakukan pelayanan *room service* di hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan yang telah di uraikan, yaitu :

- a. Menjelaskan pelayanan room service oleh server di Hotel Mandapa A Ritz Carlton Reserve
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan room service oleh server di Hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

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 pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Food and Beverage Service.
- 2) Mengetahui secara detail tentang standar pelayanan Room Service di hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Food & Beverage Service.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan Room service.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan pada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *room service*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan pada saat melakukan pelayanan *room service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa Metode dan Teknik Pengumpulan Data, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Menurut Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis, terhadap gejala-gejala yang diteliti. Contohnya : peneliti melakukan pengamatan kepada staff yang sedang mengirimkan room service ke kamar dengan baik dan benar.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden. Wawancara menurut (Sugiyono 2016a) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam. Contohnya : peneliti mewawancarai supervisor tentang cara melakukan pelayanan room service yang baik dan sesuai SOP.

c. Studi Kepustakaan

Menurut (Sugiyono 2018), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang

berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur Ilmiah.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang penulis gunakan pada pembuatan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif, tekniknya adalah analisis domain. Menurut (Sugiyono 2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Analisis domain adalah upaya peneliti untuk memperoleh gambaran umum tentang data untuk menjawab fokus penelitian.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan metode Informal. Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan uraian atau kata-kata untuk menjelaskan atau menerangkan prosedur pelayanan *room service* oleh *server* di Mandapa a Ritz Carlton Reserve.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari BAB IV mengenai pembahasan pelayanan room service oleh server di hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tahap persiapan itu merupakan tahap awal yang dilakukan seorang server dalam melakukan pelayanan room service, tahap persiapan terdiri dari persiapan diri dan persiapan peralatan.
2. Tahap pelaksanaannya itu dimulai dari *drive buggy car, ring bell kamar, welcoming guest, explain* pesanan tamu dan *farewell guest*.
3. Tahap akhir ini merupakan tahap penutupan dalam melakukan pelayanan ke kamar tamu, tahap ini meliputi hal hal seperti clear up dan memastikan tempat makan tamu sudah bersih.
4. Kendala dan solusi ini berisi tentang kendala yang server alami selama melakukan pelayanan room service ke kamar beserta solusi yang dilakukan.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan agar pelayanan room service bisa berjalan lancar pada in villa dining di Mandapa a Ritz Carlton Reserve adalah sebagai berikut :

1. Mengadakan pelatihan kepada server in villa dining dalam melakukan pelayanan room service, selalu mengingatkan kembali atas standar

operational procedure yang ada sehingga pelatihan ini akan mampu meningkatkan server dalam melaksanakan tugasnya.

2. Mewajibkan server untuk memperhatikan kebersihan sebelum mengirim pesanan ke kamar dan wajib menjaga kebersihan peralatan yang di gunakan untuk operational.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo. 2018. "Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse." *Pariwisata 2*: 17. file:///C:/Users/ACER/Downloads/41-Article Text-320-1-10-20211130 (1).pdf.
- Bagyono. 2014. *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. solo: alfabeta.
- Barata. 2018. "Pengertian Pelayanan." semarang. <http://repository.unimar-amni.ac.id/4153/2/14>. BAB II.pdf.
- Cidartaty. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung." *Pariwisata 2* (1): 98. file:///C:/Users/ACER/Downloads/233-Article Text-961-1-10-20220723 (1).pdf.
- Graham Brown. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung." *Pariwisata 2* (1): 98. file:///C:/Users/ACER/Downloads/233-Article Text-961-1-10-20220723 (2).pdf.
- H.N. Casson. 2017. "Pengertian Pelayanan." semarang. <http://repository.unimar-amni.ac.id/4153/2/14>. BAB II.pdf.
- Hadi. 2020. *Manajemen Dan Bisnis Perhotelan*. kaliabang: Explore.
- Kusumaningrum. 2019. "Perancangan Sop (Standar Operating Procedure) Room Attendant Di Hotel Salma Bukittinggi Proyek Akhir." sumatera barat. [http://eprints.umsb.ac.id/654/1/Proyek akhir deri asriyandi perhotelan.pdf](http://eprints.umsb.ac.id/654/1/Proyek%20akhir%20deri%20asriyandi%20perhotelan.pdf).
- Marsum WA, Siti F. 2016. "Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia." *Pariwisata 4*: 78. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2224615&val=19869&title=Analisa Pengaruh Sop Standard Operating Procedure Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta Indonesia#:~:text=Pengerti](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2224615&val=19869&title=Analisa%20Pengaruh%20Sop%20Standard%20Operating%20Procedure%20Terhadap%20Kinerja%20Waiter%20Dan%20Waitress%20Di%20In%20Bloom%20Restoran%20Hotel%20Ayaartta%20Malioboro%20Yogyakarta%20Indonesia#:~:text=Pengerti).
- Philip Kottler. 2017. "Pengertian Pelayanan." semarang. <http://repository.unimar-amni.ac.id/4153/2/14>. BAB II.pdf.
- Prakoso. 2017. *Front Office Praktis : Administrasi Dan Prosedur Kerja*. yogyakarta: gava media.
- Rotua. 2015. "Perencanaan Menu." malang. http://perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id/assets/file/kti/1603000017/BAB_II.pdf.

- Sailendra. 2015a. "Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Dengan Protokol Kesehatan Di Ardan Hotel Bandung." *Pariwisata 2*: 11. file:///C:/Users/ACER/Downloads/18-File Utama Naskah-81-3-10-20220411.pdf.
- . 2015b. "Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Elemen Penting Dalam Penerapan Penanganan Yang Baik Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)." Dpkp Diy. 2015.
<https://dpkp.jogjaprovo.go.id/baca/Standar+Operasional+Prosedur+%28SOP%29+Sebagai+Elemen+Penting+Dalam+Penerapan+Penanganan+Yang+Bai k+Pangan+Segar+Asal+Tumbuhan+%28PSAT%29/060422/2d22d83e170685da969e957cb439bb6731c71f362da322315bf5f1de45a375ce483>.
- Sugiyono. 2016a. *Metode Penelitian*. yogyakarta: alfabeta.
- . 2016b. *Metode Penelitian*. yogyakarta: alfabeta.
- . 2018. *Metode Penelitian*. yogyakarta: alfabeta.
- Widanaputra. 2019. "Pengertian Hotel." Septi Mustika. 2019.
[https://repository.polinela.ac.id/3300/2/bab 1-2 - Septi Muslika.pdf](https://repository.polinela.ac.id/3300/2/bab%201-2%20-%20Septi%20Muslika.pdf).