

TUGAS AKHIR
PELAYANAN COFFEE BREAK
UNTUK MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE
DI HOTEL CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Lely Marsellina Putri

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN COFFEE BREAK
UNTUK MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE
DI HOTEL CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Lely Marsellina Putri
NIM. 2115823205

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN COFFEE BREAK
UNTUK MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE
DI HOTEL CONRAD BALI

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Lely Marsellina Putri
2115823205

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN COFFEE BREAK
UNTUK MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE
DI HOTEL CONRAD BALI

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

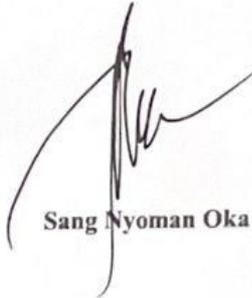
Pembimbing 1,



Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par.

NIP 196510202000121001

Pembimbing 2,



Sang Nyoman Oka Tridharma, 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 PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN COFFEE BREAK
UNTUK MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE
DI HOTEL CONRAD BALI

Tugas Akhir ini disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Ketua Jurusan Pariwisata pada 15 Juli 2024.

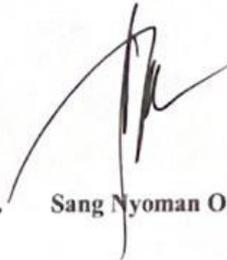
Pembimbing 1,



Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par.

NIP 196510202000121001

Pembimbing 2,



Sang Nyoman Oka Tridharma, S.Pd.,M.Hum.

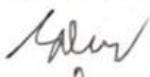
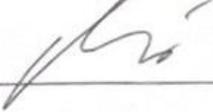
Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN
PELAYANAN COFFEE BREAK UNTUK MEETING EVENT OLEH
BANQUET SERVICE DI HOTEL CONRAD BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Politeknik Negeri Bali pada 15 Juli 2024

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|---------|--|--|
| Ketua | Dr. I Made Darma Oka, SST.Par., M.Par NIP. 196510202000121001 |  |
| Anggota | Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum |  |
| Anggota | Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd NIP. 198901042023212030 |  |

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Lely Marsellina Putri

NIM : 2115823205

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PELAYANAN COFFEE BREAK UNTUK MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE DI HOTEL CONRAD BALI”

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.

Gianyar, 15 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Lely Marsellina Putri

NIM : 2115823205

P S : D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul *PELAYANAN COFFEE BREAK UNTUK MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE DI HOTEL CONRAD BALI* dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Coffee Break* untuk *Meeting Event* oleh *Banquet Service* di Hotel Conrad Bali.

Dalam proses penulisan 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 terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd., selaku Bapak Koordinator Politeknik Ngeri Bali Kampus Gianyar.
6. Dr. I Made Darma Oka, SST.Par.,M.Par., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma, S.Pd.,M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Kevin Andrew Girard selaku *General Manager* di Hotel Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi Hotel Conrad Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Putu Ariyanti selaku *Training Manager* di Hotel Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Conrad Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Wayan Yudiana selaku *Food and Beverage Manager* di Hotel Conrad Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Bapak Krisna selaku *Banquet & Conference Manager* di Hotel Conrad Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

12. Bapak Agung Widhi selaku *Banquet Supervisor* di Hotel Conrad Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
13. Seluruh *staff* Hotel Conrad Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini
14. Bapak I Ketut Puja dan Ibu Ni Nengah Wiratini, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
15. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR | |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | i |
| HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR | v |
| LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian | 3 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir | 5 |
| E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir | 6 |
| BAB II TUJUAN PUSTAKA | |
| A. Hotel | 8 |
| B. <i>Food & Beverage Departement</i> | 11 |
| C. <i>Banquet Service</i> | 13 |
| D. <i>Meeting Event</i> | 15 |
| E. Pelayanan | 15 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan | 19 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan | 20 |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan | 31 |
| BAB IV PEMBAHASAN | |
| A. Prosedur Pelayanan <i>Coffee Break</i> untuk <i>Meeting Event</i> oleh <i>Banquet Service</i> di Conrad Bali | 36 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------------|-----------|
| A. Kesimpulan..... | 46 |
| B. Saran..... | 46 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Tipe Kamar | 21 |
| Tabel 3.2 Restoran dan Bar | 21 |
| Tabel 3.3 <i>Venue</i> | 22 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo Hotel Conrad Bali..... | 21 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> | 32 |
| Gambar 4.1 <i>Finger Print</i> | 44 |
| Gambar 4.2 <i>Grooming panita</i> | 44 |
| Gambar 4.3 <i>Grooming pria</i> | 44 |
| Gambar 4.4 Persiapan <i>outlet</i> | 44 |
| Gambar 4.3 Persiapan <i>set up coffee break</i> | 45 |
| Gambar 4.6 <i>Welcoming guest</i> | 45 |
| Gambar 4.7 <i>Handling coffee break</i> | 45 |
| Gambar 4.8 <i>Meeting area refreshment</i> | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persiapan *set up meeting room*

Lampiran 2. Persiapan *set up coffee break*

Lampiran 3. *Set up coffee machine*

Lampiran 4. *Set up coffee break*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Conrad Bali merupakan *5 stars Luxury Hotel* yang ada di Bali, dikelola oleh PT. Oriental Indah Bali Hotel ini didirikan di atas lahan seluas 6.8 hektar, di bawah *Management Hilton*. Terinspirasi dari keindahan dan keramahan masyarakat “Pulau Dewata” Conrad Bali menawarkan pengalaman *resort* pantai tropis terbaik di pesisir pantai Nusa Dua.

South Wing, Center Wing, North Wing, dan Conrad Suite merupakan empat bangunan utama yang membentuk Conrad Bali. Conrad Bali memiliki 360 akomodasi, dengan 55 kamar Conrad Suites dan 305 kamar Conrad Resort and Suite. Conrad Bali juga menawarkan empat lokasi pernikahan, dua bar, tiga restoran, dan *meeting venue*. Hotel ini memiliki pantai sepanjang 350 meter dengan 14 bale pantai (*gazebo*), taman cantik yang dirancang oleh arsitek lanskap Singapura Belt Collins Intl., Infinity Chapel yang menakjubkan, dan sejumlah fasilitas tambahan seperti area perbelanjaan, klub anak-anak, area kebugaran, dan olahraga air. Conrad Bali menjamin kenyamanan bagi para pengunjungnya. Selain itu, hotel ini memiliki sejumlah departemen, seperti departemen makanan dan minuman, yang bekerja sama dengan departemen lain untuk memberi layanan yang baik bagi para pengunjung. Departemen *Food and Beverage* hotel ini bertugas untuk memenuhi kebutuhan layanan makanan dan minuman guna

memuaskan para pengunjung. *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* merupakan dua divisi dari departemen ini. Sementara departemen *Food and Beverage Service* berkonsentrasi pada penyediaan makanan dan minuman bagi tamu, departemen *Food and Beverage Product* menangani persiapan makanan yang diterapkan untuk menyajikan makanan kepada pelanggan. Rangkaian operasi departemen ini meliputi layanan kamar, restoran, dapur, bar, dan banquet.

Conrad Bali Hotel sendiri memiliki tiga restoran: Suku Restaurant bergaya Indonesia, Eight Degrees South Restaurant yang berfokus pada hidangan laut, dan RIN Restaurant bergaya Jepang. Selain itu, terdapat dua bar di hotel ini: Azure Bar dan East Lobby Lounge Bar.

Banquet adalah bagian dari Food and Beverage Department yang bertanggung jawab untuk mengelola berbagai kegiatan pesta dan banquet yang diatur oleh panitia atau pihak lain yang memesan kegiatan rapat. Selain itu, departemen ini menawarkan pelayanan untuk *meeting*, *wedding ceremony*, dan *wedding dinner*. Perjamuan dan upacara pernikahan termasuk di antara acara rapat (*meeting event*) yang diselenggarakan di hotel ini.

Lima ruang *meeting event* di Hotel Conrad Bali diberi nama didasarkan atas tari Bali: Pendet Room, Janger Room, dan Baris Room; Kecak Ballroom yang terbagi dalam tiga blok, yakni Kecak 1, Kecak 2, dan Kecak 3; dan Legong Ballroom yang terbagi dalam tiga blok, yakni Legong 1, Legong 2, dan Legong 3.

Meeting event merupakan pertemuan yang dijalankan sekelompok orang yang tergabung dalam suatu serikat, perkumpulan, atau kelompok untuk menentukan tujuan dengan tujuan untuk meningkatkan profesionalisme. Peserta

rapat yang diselenggarakan di hotel biasanya mendapatkan layanan *coffee break*. *Coffee break* merupakan waktu istirahat sejenak yang bertujuan untuk mengisi kembali tenaga dan meningkatkan produktivitas peserta sebelum kembali ke acara. *Coffee break* meliputi teh, kopi, dan makanan ringan untuk memenuhi kebutuhan peserta.

Pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* di Hotel Conrad Bali wajib ditangani secara profesional, mengingat jumlah peserta *meeting* jumlahnya bisa mencapai ratusan peserta *meeting* dalam waktu yang singkat sekitar 30 menit. Hal ini tentu akan menimbulkan tantangan bagi *banquet service* dalam proses pelayanan *coffee break* dan selama ini *banquet service* dapat memberi pelayanan dengan baik kepada peserta *meeting* saat *coffee break* berlangsung. Hal tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk menyusun laporan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Coffee Break untuk Meeting Event oleh Banquet Service di Hotel Conrad Bali”.

B. Rumusan Masalah

Didasarkan atas latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah yakni bagaimanakah prosedur pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* di Hotel Conrad Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir ini, sebagai berikut

1. Tujuan

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memberi jawaban atas pertanyaan-

pertanyaan yang muncul dari rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini ialah untuk memberi gambaran umum tentang protokol layanan *coffee break* di Conrad Bali Hotel untuk *meeting event* yang dijalankan melalui *banquet service*.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini ialah:

a. Mahasiswa

- 1) Tujuan dari tugas akhir ini ialah untuk membantu mahasiswa meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan mereka di bidang *Food and Beverage Service*. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk Program Studi Diploma III Perhotelan di Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mendapatkan informasi lengkap tentang pelayanan *coffee break* di Conrad Bali Hotel untuk acara banquet.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Tersedia referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang dapat dimanfaatkan oleh pembaca yang ingin memperluas pengetahuan mereka di bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Menilai kapasitas mahasiswa untuk pengembangan ide melalui penulisan tugas akhir dan menjadi sumber daya bagi mahasiswa dan instruktur saat menyusun makalah akhir atau buku teks tentang layanan *coffee break* untuk *meeting event* Conrad Bali.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai sumber informasi tambahan yang dapat diterapkan hotel untuk melayani pelanggannya dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan, khususnya yang berkaitan dengan layanan *coffee break* untuk pertemuan yang diadakan di Hotel Conrad Bali.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Penulis menerapkan teknik berikut untuk mengumpulkan informasi untuk laporan tugas akhir yang diperlukan untuk penelitian ini:

a. Metode Observasi

Penulis menerapkan metode observasi, yang melibatkan kunjungan langsung ke *banquet service* di Conrad Bali untuk melihat bagaimana mereka menangani *coffee break* selama *meeting event*.

b. Metode Wawancara

Salah satu cara untuk mengumpulkan data ialah melalui wawancara, yang melibatkan pengajuan pertanyaan dan mendapatkan jawaban dari berbagai anggota *staff*, *supervisor*, dan *banquet manager*. Hal yang diteliti terkait dengan pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* Conrad Bali.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan merupakan suatu cara untuk mencari atau mengumpulkan data-data melalui dokumen yang terdapat di perpustakaan, seperti: membaca buku-buku/*literature* yang terkait dengan prosedur

pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* di Conrad Bali.

2. Teknik Analisis Data dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang diterapkan dalam tugas akhir ini yakni deskriptif kualitatif, yakni suatu proses mendeskripsikan, menggambarkan, menganalisis, meringkas suatu kejadian atau fenomena yang terkait dengan prosedur pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* di Conrad Bali.

Metode penyajian materi yang diterapkan penulis ialah strategi penyajian informal. Informasi tentang protokol layanan *coffee break* untuk *banquet service* di Conrad Bali disajikan oleh penulis dengan menerapkan pendekatan naratif.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang diterapkan dalam penulisan Tugas Akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai hotel, *food and beverage department*, pelayanan dan *banquet service*.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan hotel.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai prosedur pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* di Conrad Bali.

5. Bab V Penutup

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari bab-bab sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Didasarkan atas uraian tentang prosedur pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* di Conrad Bali di atas, maka dapat disimpulkan prosedur pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* di Conrad Bali dilaksanakan melalui tiga tahap, yakni tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan dimulai persiapan diri seperti absensi, penampilan, kebersihan gigi dan mulut, serta kebersihan badan; persiapan *coffee break* untuk *meeting* seperti persiapan *outlet* yakni *ballroom*; persiapan *cutleries*, *chinaware*, dan *glassware* seperti: *dessert fork*, *tea spoon*, *cup*, *saucer*, dan *b&b plate*; *set up coffee break*; *double check*. Tahap pelaksanaan meliputi: *welcoming the guest*, *handling coffee break*, *meeting area refreshment*, dan *farewelling the guest*. Tahap akhir meliputi *clear up* di dalam *meeting room*; *clear up coffee break area*; membawa *clear up ke steward*; membersihkan *coffee machine*; melepas *table cloth*, *overlay*, dan *chair cover*; memastikan *meeting area bersih*, membersihkan *banquet area*.

B. Saran

Didasarkan atas pengamatan penulis mengenai pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* oleh *banquet service* di Conrad Bali, pada dasarnya pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* berjalan dengan baik dan

lancar. Namun bukan suatu kekeliruan apabila penulis ingin mengemukakan saran yang kiranya bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan *coffee break* untuk *meeting event* di Hotel Conrad Bali, maka saran yang dapat penulis sampaikan yakni Hotel Conrad Bali dapat menyediakan opsi menu yang lebih beragam mengikuti trend serta hendaknya menjalankan pelatihan kepada *training* dan *daily worker* mengenai perawatan peralatan agar dapat diterapkan secara berkepanjangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* (4th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Manajemen.
- Kotler. (2017) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat. Bandung: Erlangga.
- Kesrul, M. (2014) *Meeting Incentive Trip, Conference and Exhibition*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Marsum, A. W. (2015). *Restoran dan Segala Permasalahannya Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa. (2016). *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi
- Oka, I. M. D. dan Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Oktawirani, P. (2019). *Spesifikasi Job Description Meeting Planner dalam Kegiatan MICE pada PT Hariyono Tour and Travel Cabang Malang*. *Journal of Tourism and Creativity*, 28.
- Komar, Richard. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Riyadi, Heru, dkk. (2015). *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rizki, C. R., & Firmansyah, A. (2022). *Upaya Food Production Department Dalam Mengolah Dan Menyajikan Makanan Di Hotel Berbintang*. *Hotelier Journal Politeknik Indonusa Surakarta*, 8, 83.
- Udayana, K. D. I., & Widiastini, N. M. A. (2020). *Upaya Meningkatkan Kebersihan Area Bar di Food And Beverage Service Department Holiday Inn Resort Baruna Bali*. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 78.

Sihite, P., & Prana, R. R. (2021). *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Cordela Inn Millennium Hotel Medan*. *Jurnal Studi Manajemen*, 3(1), 09.