

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH
PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB
HOTEL COMO UMA CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Alit Ariana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGRI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH
PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB
HOTEL COMO UMA CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Alit Ariana

NIM. 2115823281

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGRI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB HOTEL COMO UMA CANGGU

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya Di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Alit Ariana

NIM. 2115823281

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB HOTEL COMO UMA CANGGU

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 juli 2024

Pembimbing I



I Ketut Suparta, SH.,M.H.
NIP. 196608301992031003

Pembimbing II



Dra. Desak Made Kumadawati, M.Hum
NIK. G 001

Mengetahui

Koordinator Program Studi D III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Nopianti, S.pd.,M,Eng
NIP.1990111112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB HOTEL COMO UMA CANGGU

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

Pembimbing I



I Ketut Suparta, SH.,M.H.
NIP. 196608301992031003

Pembimbing II



Dra. Desak Made Kumadawati, M.Hum
NIK. G 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali



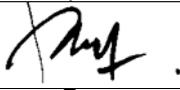
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M. Par.

NIP 198409082008122044

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH
PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB
HOTEL COMO UMA CANGGU**

Tugas Akhir Ini Telah Di Sahkan Oleh Para Penguji Dan Ketua Jurusan
Parawisata Politeknik Negri Bali Pada 18 juli 2024

Keterangan	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Penguji 1	I Ketut Suparta, SH.,M.H. NIP.196608301992031003	
Penguji 2	I Gusti Mirah Agung Sanjiwani, S.Tr.,M.Par NIP. 199402172022032006	
Penguji 3	Made Nopa Buanaputra, SST.Par.,M.Par NIK G 003	

Mengetahui

Kordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negri Bali



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

NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Wayan Alit Ariana
NIM : 2115823281
Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB HOTEL COMO UMA CANGGU

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

Demikian pernyataan ini saya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan



Nama : I Wayan Alit Ariana
NIM : 2115823281
PS : D III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB HOTEL COMO UMA CANGGU. dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan judul PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI RESTORAN COMO BEACH CLUB HOTEL COMO UMA CANGGU, serta melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan dapat diatasi dengan baik. Untuk melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 Virginaya, 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.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. Kanah,S.Pd.M.Hum selaku Koordinator PKL Yang Telah Memberikan Kesempatan Dalam Menempuh Pendidikan D-III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
6. I Made Alus Dherma Negara,S.Pd Selaku Kordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar Yang Sudah Memberikan Kesempatan Untuk Menempuh Pendidikan Di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
7. I Ketut Suparta,S..H.,M.H ,selaku dosen pembimbing I yang telah memberi bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
8. Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
9. Zulu Ginting Yasa selaku Direkctur Of Food And Beverage di Hotel Como Uma Cangu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja lapangan pada Hotel Como Uma Cangu
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. I Ketut Karja dan Ni Made Marnu kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil. 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 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel dan Klasifikasi Hotel.....	7
B. Restoran dan jenis-jenis restoran	9
C. Menu dan jenis-jenis menu	12
D. Pramusaji.....	16
E. Pelayanan dan jenis – jenis pelayanan	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan	21
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan	24
C. Struktur Organisasi Perusahaan	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Penyajian Hasil Observasi.....	41
B. Kendala Yang Di Hadapi Dan Solusinya	49
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan	51

B. Saran 52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Table 3.1 usaha kamar	21
2. Table 3.2 usaha restoran	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Como Uma Canggu	18
Gambar 3.2 Canggu Room	23
Gambar 3.3 Two Bed Room Lagon Pool Residence.....	26
Gambar 3.4 Como Petnthouse.....	28
Gambar 3.5 Como Beach Clube.....	29
Gambar 3.6 Glow And Bar	30
Gambar 3.7 Como Shambala Retret.....	31
Gambar 3.8 Surfing At Como Uma Canggu	31
Gambar 3.9 Play Boy Canggu.....	32
Gambar 3.10 Como Shop.....	32
Gambar 3.11 Beach Club Pool.....	33
Gambar 3.12 Struktur Organisasi Como Uma Canggu.....	34
Gambar 3.13 Struktur Organisasi Food And Beverage Service.....	35
Gambar 4.1 Personal Grooming.....	41
Gambar 4.2 Salt And Paper.....	42
Gambar 4.3 Gelas Water Goblet	43
Gambar 4.4 Set Up Table	43
Gambar 4.5 System	45
Gambar 4.6 billing	46

Gambar 4.7 Troly	47
Gambar 4.7 Table Setting.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia memiliki potensi pariwisata yang sangat besar karena memiliki kekayaan alam yang melimpah. Indonesia memiliki potensi pariwisata yang sangat besar karena memiliki kekayaan alam dan budaya yang melimpah. Indonesia memiliki ribuan pulau yang tersebar di seluruh kepulauan nusantara, dengan pemandangan alam yang indah seperti pantai, gunung, dan hutan yang masih alami. Selain itu, Indonesia juga memiliki keanekaragaman budaya yang sangat kaya, dari mulai seni, tarian, musik, hingga kuliner yang unik dan lezat. Banyak wisatawan asing yang datang ke Indonesia untuk menikmati keindahan alam, budaya, dan sejarahnya. Salah satu destinasi wisata terpopuler di Indonesia adalah Bali.

Pulau Bali telah menjadi salah satu tujuan wisata terpopuler di Indonesia dan di dunia, dengan alamnya yang indah, budaya yang kaya, serta kehangatan dan keramahan penduduknya. Bali telah menjadi tujuan wisata favorit bagi banyak wisatawan domestik dan internasional. Bali telah berkembang pesat dalam industri pariwisata selama beberapa dekade terakhir. Bali dikenal oleh wisatawan sebagai *Island of God*, dikarenakan Bali merupakan pulau seribu pura yang kental dengan spiritualnya. Panorama alam yang dimiliki pulau Bali, diantaranya iklim tropis, gunung, danau, sawah serta pantai dengan pasir putih dan hitam yang sangat indah. Dengan keindahan panorama alam dan kebudayaan inilah wisatawan menjadi tertarik datang ke Bali dengan tujuan berlibur ataupun melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kebudayaan, serta keramahan masyarakat membuat banyak

wisatawan mancanegara ingin melakukan perjalanan untuk berwisata di Bali dan menikmati pesona dan keindahan alam, budaya, serta tradisi. Bali juga menawarkan berbagai akomodasi yang berkualitas, termasuk hotel bintang lima, villa, dan resort yang indah. Salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah Hotel Como Uma Cangu.

Hotel merupakan tempat dimana orang-orang dapat mendapatkan berbagai fasilitas salah satunya Hotel Como Uma Cangu, seperti kamar tidur, fasilitas pelayanan makanan, minuman, dan lain sebagainya.

Hotel Como Uma Cangu mempunyai beberapa departemen seperti *House Keeping*, *Front Office*, *food and beverage service* dan *food and beverage product* pada masing-masing departemen memiliki bagian-bagian tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan kegiatan operasional hotel.

Food and Beverage Service adalah salah satu departemen yang memiliki tugas dan juga tanggung jawab menangani penjualan makanan dan minuman dan pada departemen *food and beverage product* adalah salah satu departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menangani pengelolaan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi bahan siap saji

Hotel COMO Uma Cangu yang dimana COMO merupakan singkatan dari Christina Ong dan Melissa Ong adalah hotel bintang 5 yang dibuka pada tahun 2018 tepatnya pada bulan Februari yang berlokasi di depan pantai Echo Beach Cangu, hotel ini berdiri di daerah pariwisata yang sangat terkenal dan banyak di kunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara yaitu di daerah Cangu.

Canggu merupakan kawasan pesisir yang terletak di pantai selatan Bali, Indonesia. COMO Uma Canggu memiliki desain bangunan yang bernuansa Asia dan Italia yang didesain oleh 2 desainer interior yaitu *Koichi Ikebuchi* dan *Paola Navone* yang dimana desain interior dan eksteriornya di dominasi oleh warna-warna seperti putih, coklat, dan nude yang memberi kesan alamiah, bersih, dan damai.

Restoran Como Beach Clube merupakan restoran utama yang dimiliki oleh Hotel Como Uma Canggu, Terletak di pesisir Pantai dengan pemandangan laut yang indah. Restoran ini dibuka untuk melayani *breakfast, lunch dan dinner*. Pelayanan *breakfast* di Restoran Como Beach Club, dilaksanakan dengan layanan a'la carte. Restoran Como Beach Club menyajikan menu breakfast yang disajikan juga bervariasi mulai dari *continental breakfast, american breakfast, english breakfast hingga indonesian breakfast*. restoran Como Beach Club dapat menampung sekitar 200 orang. Pelayanan Breakfast di Restoran Como Beach Club mulai dari pukul 07.30 Am – 11.00Am. Makanan yang disajikan yaitu makanan *Indonesian, American, dan English Breakfast*.

Pelayanan ala carte breakfast merupakan kemampuan berkomunikasi yang lebih bagus dan lebih menarik di bandingkan dengan *lunch atau pun dinner*, pada saat breakfast disini kita bisa menjelaskan menu-menu yang ada di restoran baik itu ala carte menu ataupun menu buffe, untuk menu ala carte disini tertara di daftar menu Dimana Ketika ada tamu yang datang ke restoran pramusaji akan menyambut tamu dengan baik dari tamu datang sampai tamu meninggalkan Restoran.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat "Pelayanan Ala Carte Breakfast Oleh Pramusaji Di Restoran Como Beach Club Hotel Como Uma Cunggu" sebagai judul tugas akhir

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapat beberapa rumusan masalah, yang dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Ala Carte Breakfast Oleh Pramusaji Di Restoran Como Beach Club Hotel Como Uma Cunggu?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam Pelayanan Ala Carte Breakfast Oleh Pramusaji Di Restoran Como Beach Club Hotel Uma Cunggu Dan Cara Mengatasinya ?

C. TUJUAN PENELITIAN DAN KEGUNAAN TUGAS AKHIR

1. Tujuan penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan ala carte breakfast oleh pramusaji di restoran Como Beach Club Hotel Como Uma Cunggu .
- b. Untuk mengetahui Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan ala carte breakfast oleh pramusaji di restoran Como Beach Club Hotel Como Uma Cunggu dan cara mengatasinya .

2. Kegunaan penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

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*

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

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 and Beverage Service*

c. Bagi Perusahaan

Bagi pihak hotel dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu, khususnya pelayanan ala carte pada Restoran Como Beach Club.

D. METODE PENULISAN TUGAS AKHIR

1. Metode pengumpulan data

Dalam penulisan tugas akhir ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Observasi

adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan pelayanan yang ada di Restoran Como Beach Club secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yang dilakukan pada saat On The Job Training di Hotel Como Uma Canggu selama 6 bulan.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada pramusaji guna menambah informasi dalam penulisan tugas akhir ini tentang Pelayanan Ala Carte Breakfast Oleh Pramusaji Di Restoran Como Beach Club Hotel Como Uma Cangu.

c. Studi kepustakaan

Adalah pengumpulan data yang mengumpulkan, mencari membaca referensi di internet yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metodologi Teknik analisis data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah deskriptif, kualitatif, yaitu dengan menguraikan atau memaparkan permasalahan yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh, dicatat, dan diuraikan secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan yang rasional yang didapat pada saat melakukan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Hotel Como Uma Cangu

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian mengenai penanganan Breakfast A'la Carte di restoran como beach club maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan breakfast a'la carte menu di restoran como *beach club*, seorang pramusaji akan melakukan tiga tahapan pokok diantaranya adalah : Tahap persiapan yang terbagi menjadi dua yaitu persiapan diri dan persiapan alat, dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan yang terdiri dari : menyambut tamu, mempersilahkan tamu duduk, perkenalan diri oleh pramusaji, melakukan *taking order*, menyajikan minuman, melayani tamu di meja makan, dan tahap akhir meliputi pembayaran (*billing*), *Bid Forewell*, *clear up*, dan *cruming down*, Dimana semua tahapan di lakukan sesuai dengan prosedur yang ada.

2. Kendala-kendala yang terjadi antara lain terlambatnya memberikan pelayanan terhadap pesanan kepada tamu yang di sebabkan oleh banyaknya orderan, banyaknya napkin yang kotor setelah tamu menggunakannya, yang belum di cuci yang menyebabkan ada beberapa meja yang belum di *set up* napkin, Kewalahan menangani breakfast pada saat *hight season* dan semua kendala bisa di atasi dengan baik.

B. Saran

Dari permasalahan yang terjadi penulis dapat berikan saran sebagai berikut:

1. Supaya tamu tidak menunggu terlalu lama. Pramusaji mengkoordinasikan dengan pihak kitchen agar pihak kitchen bisa mengatur waktunya dan mengatur proses pengolahan makanan dengan waktu yang cepat, agar tamu tidak lama menunggu pesanannya.
2. Kurangnya persediaan napkin untuk menggantikan napkin yang kotor, pihak restoran harus menambah stok napkin cadangan, agar pada saat situasi ramai, pihak restoran atau seorang pramusaji bisa menggunakan napkin cadangan.
3. Apabila pada situasi high season kewalahan menangani breakfast, pihak restoran bisa meminta kepada pihak Human resources untuk menambah anggota pramusaji dengan mencari tenaga DW (*Daily Worker*) atau mencari tenaga *trainee* agar tidak kewalahan pada saat situasi ramai.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo dan Faunziah, 2018, *Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan CHSE* Jurnal Pariwisata Bunda (Salakkirat et al., n.d.)
- Kotler 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang, (Ida Wibowati, n.d.)
- Kotschevar dan Withrow 2008, *Penerapan Sistem Menu Engineering Dalam paya Peningkatan Kualitas Menu di Restoran Bintang Inti Executive Village Clubhouse*, Jurnal Pariwisata Terapan(Tumpuan Affiliation et al., 2021)
- Marsun 2005, *Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade restoran Jw Marriott Hotel Medan*, Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi,(PROFESIONAL Jurnal Ekonomi et al., n.d.)
- Mertayasa, I Gede Agus, 2020, *Tinjauan Tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Greeter Pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan*, Jurnal Akomodasi Agung(Williandani et al., 2022)
- Stenly (2016), Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu, Jurnal Inspirasi Ekonomi, (Timo, n.d.)
- Suarthana, 2006, *Variasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu Di Hotel Tawang Mangu*, MABHA jurnal, (Wahyuningsih et al., n.d.)
- Sugiarto (1996), Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Di Kota Tomohon, Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata, (Tukunang et al., 2020)
- Tjiptono 2012, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)*, Jurnal Ilmiah M-Progress, (Layanan et al., 2022)
- Utama. I Gusti Bagus Rai, 2014, *Pengantar Industri Parawisata*. Deepublish (CV BUDI UTAMA), Yogyakarta. (Utama, 2014)