

TUGAS AKHIR
PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA SENENG KITCHEN
DI KOMANEKA AT BISMA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Sang Ayu Putu Candra Oktaviani

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA SENENG KITCHEN
DI KOMANEKA AT BISMA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Sang Ayu Putu Candra Oktaviani
NIM. 2115823289

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA SENENG KITCHEN
DI KOMANEKA AT BISMA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Sang Ayu Putu Candra Oktaviani

NIM. 2115823289

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

2024

9 /

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI PADA SENENG KITCHEN DI KOMANEKA AT BISMA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I



I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.Par., M.Par

NIP. 198502102014041001

Pembimbing II



Ni Putu Erna Surim Virnayanthy, SE., M.Pd

NIP. 198208312009032010

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

91

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA SENENG KITCHEN
DI KOMANEKA AT BISMA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Juli 2024

Pembimbing I



I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.Par., M.Par
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II



Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE., M.Pd
NIP. 198208312009032010

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



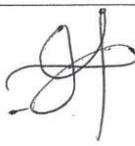
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA SENENG KITCHEN
DI KOMANEKA AT BISMA

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh Dosen Penguji dan Koordinator Program
 Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali

Pada Jumat, 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna,S.ST.Par.,M.Par NIP. 198502102014041001	
Anggota	Dwi Reni Mahaputri,S.Par.,M.Par NIP.	
Anggota	Dra. Desak Made Kumudawati,M.Hum NIP.	

Mengetahui
 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sang Ayu Putu Candra Oktaviani

NIM : 2115823289

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI PADA
SENENG KITCHEN DI KOMANEKA AT BISMA.**

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 4 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Sang Ayu Putu Candra Oktaviani

NIM : 2115823289

PS : 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 Dinner A’la Carte Menu Oleh Pramusaji Pada Seneng Kitchen Restaurant di Komaneka at Bisma” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *dinner a’la carte menu* oleh pramusaji di Seneng Kitchen serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat pembimbing dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu 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 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 Koprodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna,S.ST.Par.,M.Par Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ni Wayan Sutrisnawati selaku Asst. HR Manager yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian dan pengamatan di Komanaeka at Bisma
8. Ibu Ni Putu Indra Dewi selaku Supervisor Departemen Food & Beverage Service yang telah memberikan kesempatan dan juga bimbingan kepada penulis selama melakukan pengamatan.
9. Seluruh Staff Komaneka at Bisma yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan pengamatan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak Sang Nyoman Puja dan Ibu Dewa Ayu Muliani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
12. Seluruh teman satu pembimbing dan industri yang telah memberikan semangat dan juga dukungan bersama – sama .

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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, 4 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel	7
B. Pengertian Food & Beverage Departement.....	10
C. Pengertian Restoran.....	11
D. Pengertian Jenis – jenis Service	11
E. Pengertian Menu.....	13
F. Pengertian Pramusaji	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah Komaneka at Bisma	16

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Komaneka at Bisma	20
C. Fasilitas Penunjang.....	28
D. Struktur Organisasi Komaneka at Bisma.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Pelayanan dinner a'la carte menu oleh pramusaji pada Seneng Kitchen di komaneka at bisma.....	32
B. Kendala atau Permasalahan yang ditemukan pada saat pelayanan <i>dinner a'la carte menu</i> dan solusinya.....	41
BAB V PENUTUP	43
A. Simpulan.....	43
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
DAFTAR LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	21
----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Komaneka.....	16
Gambar 3.2 The Bisma Residence Villa	22
Gambar 3.3 Two Bedroom Pool Villa	23
Gambar 3.4 Family Pool Villa.....	24
Gambar 3.5 One Bedroom Pool Villa	24
Gambar 3.6 Family Suite	25
Gambar 3.7 Bisma Suite	25
Gambar 3.8 Seneng Kitchen Restaurant.....	26
Gambar 3.9 Swimming Pool.....	27
Gambar 3.10 Wedding Chapel	27
Gambar 3.11 Struktur Organisasi Komaneka Resort.....	29
Gambar 3.12 Struktur Organisasi Food & Beverage Service	29
Gambar 4.1 Pakaian pramusaji di Seneng Kitchen	34
Gambar 4.2 Tahap Persiapan Tempat.....	35
Gambar 4.3 Tahap Pelaksanaan (serving food)	39
Gambar 4.4 Tahap Pelaksanaan (billing)	39
Gambar 4.5 Diagram alur pelayanan dinner a'la carte menu	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Menu A'la Carte Seneng Kitchen Restaurant

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komaneka at Bisma adalah salah satu bisnis usaha akomodasi pada industri perhotelan berbintang 5 yang menyediakan pelayanan penginapan di Bali yang menjadikan seni sebagai daya tarik utamanya. Komaneka at Bisma merupakan salah satu properti dari Komaneka yang berlokasi di Jl. Bisma, Ubud. Komaneka at Bisma memiliki fasilitas yang lengkap seperti kamar atau *room*, *spa*, *gym*, *pool bar*, *lobby bar* dan *restaurant*.

Restaurant yang dimiliki Komaneka at Bisma bernama Seneng Kitchen yang melayani *breakfast*, *lunch*, *afternoon tea time*, *dinner* dan juga 24 jam pelayanan untuk *room service*. Seneng Kitchen menggunakan pelayanan *A la Carte Menu* untuk *lunch*, *dinner* dan *room service* sedangkan untuk *breakfast* menggunakan *semi buffet*. Seneng Kitchen memiliki 2 lantai untuk layanan *in room dining* dengan *table outside* pada lantai 1 di *restaurant* yang langsung memiliki akses *view* alam yang indah dan *inside table* pada lantai 2. Seneng Kitchen memiliki pemandangan alam yang indah yaitu pemandangan sawah, sungai dan hutan khas pedesaan yang merupakan milik dari Komaneka at Bisma. Pemandangan indah yang dimiliki oleh Seneng Kitchen ini menjadi salah satu penarik tamu untuk datang dan makan minum terutama saat jam makan malam atau *dinner*. Selain itu pada menu *A la Carte* yang disediakan memiliki menu yang terdiri dari 2 jenis hidangan yaitu *Asian*

cuisine, *Western cuisine* dengan ciri khas tersendiri yang sedikit berbeda dari yang lainnya. Namun dikarenakan kapasitas *table outside* yang tersedia tidak terlalu banyak membuat terkadang pelayanan *dinner a'la carte* di restoran menjadi tidak maksimal karena tidak semua tamu mendapatkan *table outside* untuk menikmati hidangan makan malamnya atau *dinner*. Sesuai Pengamatan yang telah dilakukan penulis, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai pelayanan *dinner a'la carte* menu di seneng kitchen, dengan judul “Pelayanan Dinner A’la Carte Menu Oleh Pramusaji Pada Seneng Kitchen di Komaneka at Bisma”.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis memilih judul diatas juga menggunakan referensi Tugas Akhir yang telah dibuat oleh kakak kelas terdahulu, atas nama Ni Kadek Rika (2023) dengan judul yaitu “Penanganan A’la Carte Dinner Oleh Pramusaji Pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa”. Persamaannya dengan Tugas Akhir yang saat ini ditulis terletak pada pembahasan mengenai A’la Carte Dinner. Perbedaannya dengan Tugas Akhir yang saat ini ditulis terletak pada tempat penelitian dilakukan.

Referensi kedua yang penulis gunakan yaitu dari Tugas Akhir atas nama Putu Yana Hari Sandi Dewi (2023) dengan judul “Pelayanan Dinner A’la Carte Menu Oleh Waiter/s di Sundara Restaurant pada Four Seasons Bali Resort at Jimbaran Bay”. Persamaannya dengan Tugas Akhir yang saat ini ditulis terletak pada pembahasan teori tentang *dinner*, dan *a'la carte menu*. Perbedaannya terletak pada tempat penelitian yang dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut rumusan masalah yang akan dibahas pada laporan penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanakah pelayanan *dinner a'la carte* menu pada Seneng Kitchen di Komaneka at Bisma ?
2. Apa sajakah kendala yang ditemukan pada saat pelayanan *dinner a'la carte* pada Seneng Kitchen di Komaneka at Bisma, dan apa solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Dinner A'la Carte* Menu Oleh Pramusaji Pada Seneng Kitchen di Komaneka at Bisma.

1. Tujuan

Berikut tujuan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu :

- a. Menjelaskan bagaimana pelayanan *dinner a'la carte* menu di seneng kitchen restaurant Komaneka at Bisma.
- b. Menjelaskan hambatan yang ditemukan saat pelayanan *dinner a'la carte* menu dilakukan.

2. Manfaat

Berikut manfaat yang didapatkan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu :

c. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai pelengkap dan syarat akademik yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
- 2) Mengetahui lebih detail kembali tentang pelayanan *dinner* yang menggunakan *A'la Carte Menu* dan hambatannya.

d. Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Diharapkan melalui penelitian dan penulisan laporan ini dapat digunakan sebagai referensi dalam mengerjakan Tugas Akhir tentang pelayanan *dinner a'la carte menu*, serta menjadi ilmu tambahan dalam menerapkan teori pada bidang *food & beverage service* terutama pada pelayanan *dinner*.

e. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pendukung dalam evaluasi bagi pihak manajemen Komaneka Resort terutama Komaneka at Bisma dalam menambah kelengkapan operasional pelayanan pada restoran terutama pada *dinner a'la carte menu*.

D. Metode Penulisan

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dengan beberapa metode dari pengumpulan, analisis hingga penyajian hasil, berikut metode yang digunakan :

1. Metode Pengumpulan data

Menurut Edumaspul (2022) definisi metode penelitian yang penulis gunakan, yaitu :

f. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek atau keadaan yang menjadi sasaran serta pencatatan. Dalam tugas akhir ini observasi dilakukan selama 6 bulan saat melaksanakan kuliah industri atau Praktik Kerja Lapangan (PKL). Observasi atau pengamatan dilakukan pada pelayanan dinner a'la carte menu di Seneng Kitchen.

g. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan proses interaksi percakapan dengan mengajukan beberapa pertanyaan seperti sedang melakukan wawancara dengan narasumber yang mengetahui tentang topik yang sedang dibahas. Penulis melakukan wawancara dengan 2 orang karyawan restoran yang satunya merupakan supervisor dan satunya merupakan karyawan senior.

h. Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penelaahan terhadap artikel, catatan, beberapa jurnal online serta berbagai laporan yang berkaitan dengan data atau informasi yang ingin dikumpulkan dan diteliti. Dalam tugas

akhir ini penulis melakukan metode studi pustaka untuk mencari teori – teori tambahan untuk Tugas Akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut harmonia (2020) definisi metode analisi dan penyajian hasil yang penulis gunakan, yaitu :

- a. Metode analisis data yang digunakan penulis pada penyusunan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan, menguraikan dan menjelaskan data yang sudah didapatkan secara langsung saat melakukan observasi, wawancara dan studi kepustakaan mengenai bagaimana pelayanan *dinner a'la carte menu* pada Seneng Kitchen di Komaneka at Bisma.
- b. Metode penyajian hasil yang penulis gunakan adalah gabungan dari dua metode yaitu informal dan formal, yaitu menyajikan hasil analisis dengan kata – kata yang menjelaskan tentang pelayanan *Dinner A'la Carte Menu* pada Seneng Kitchen di Komaneka at Bisma serta menyajikan hasil analisis berupa foto yang berkaitan dengan pelayanan *dinner A'la Carte Menu* pada Seneng Kitchen di Komaneka at Bisma.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *dinner a'la carte menu* oleh pramusaji pada Seneng Kitchen di Komaneka at Bisma dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan di restoran, ada beberapa tahapan yang dilaksanakan yaitu :

1. Pada tahap persiapan diri hal yang harus diperhatikan adalah kebersihan dan kerapian diri karena seorang pramusaji berhadapan langsung dengan tamu sehingga kondisi diri harus tetap dalam keadaan bersih dan rapi. Pada tahap persiapan tempat dan peralatan pramusaji harus mempersiapkan dengan maksimal agar meminimalisir hambatan yang terjadi apabila tempat dan peralatan tidak disediakan dengan baik seperti membersihkan meja dan kursi dan mempersiapkan peralatan makan untuk tamu. Pada tahap pelaksanaan pramusaji harus melakukan tugas dan pekerjaan dengan maksimal, memberikan pelayanan yang terbaik agar tamu tetap merasa puas. Pada tahap akhir pramusaji harus menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya saat melakukan *closing*, sehingga semua kegiatan operasional berjalan dengan lancar.
2. Pada kendala kapasitas dapat ditemukan solusi dengan melakukan *room service* bagi tamu yang menginap di Komaneka at Bisma karena semua kamar dan villa memiliki akses *view* pemandangan yang sama, selain itu ditemukan solusi yang memiliki

jangka panjang yaitu dengan menambah kapasitas *table out side* sehingga dapat menerima kedatangan tamu lebih banyak lagi di area *out side table* di restoran. Kendala rasa makanan berbeda dapat di atasi dengan selalu memastikan kepada tamu apa ada keinginan atau hal spesial yang diinginkan sehingga dapat memenuhi semua harapan atau kepuasan tamu terhadap pelayanan dan pesanan yang diinginkan.

B. Saran

Pada pelayanan *dinner a'la carte menu* di seneng kitchen restaurant ini tentunya pramusaji sudah melayani tamu dengan sangat baik dan memenuhi standar yang ada. Beberapa tamu sudah merasa puas dengan pelayanan yang di terima sehingga kembali lagi. Ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan, yaitu :

1. Untuk kapasitas *outside table* sebaiknya ditambah untuk memperbesar kapasitas agar tamu yang ingin duduk pada *outside table* bisa lebih banyak, dan pada penambahan kapasitas ini dapat digunakan dalam jangka panjang.
2. Untuk hambatan pada rasa makanan,sebaiknya pramusaji bisa memastikan kembali atau menanyakan kembali tentang rasa makanan yang dipesan tamu sudah sesuai atau belum dengan keinginan tamu dan juga bisa menjaga komunikasi dengan rekan kerja yang memproses pesanan tamu agar dapat memberikan yang terbaik untuk pelayanan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, A. A. (2020). Penerapan Media E-book terhadap Pemilihan Makanan Jajanan. *Jurnal Kesehatan*, 6(6), 9–33. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/1134/4/4>. Chapter 2.pdf
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jp/article/view/1701>
- Ferdiana, W. (2022). Peran in-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4(1), 369–379. <https://doi.org/10.47652/metadata.v4i1.298>
- Mauli Dina Pembimbing, F., Sulistyani, A., & Studi Usaha Perjalanan Wisata -Jurusan Ilmu Administrasi, P. (2023). *Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Restaurant All Day Dinning Novotel Hotel Pekanbaru*. 10, 1–14.
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Syafruddin, S., Ria, J., Sagaf, U., Firdaus, T., & Wahyunti, S. (2023). TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PRAKTIK PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH (Studi kasus di Hotel Permata Syariah Kota Bima). *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6(2), 11–21. <https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.2511>

Durachim, E.D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 10-13. ISSN: 2355-6578. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>.

Timo, F. (2021). Pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Victory Kefamenanu. *iE: Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3(3), 8-16. ISSN: 2503-3123.

Windari, K. A. M. (2022). *Pelayanan Dinner A'la Carte pada Era New Normal oleh Pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali* (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali). Retrieved from Politeknik Negeri Bali.

Atmawati, R., & Wahyuddi. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Surakarta*.

Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2).

Kusdiyantoro, S. (2004, September). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Abi Surabaya. *Jurnal Bisnis Manajemen & Perbankan*, 1(2). <https://doi.org/10.21070/jbmp.v1i2.268>.

Sukamerta, I. K., & Andini, N. D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 36. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.29000>.

Wahyuningsih, S. (2018). Penerapan Standar Operating Procedure Pelayanan Waiter Dan Waitress Di Sark.