

TUGAS AKHIR

**PROSES TAKING ORDER
PADA KUBU RESTAURANT
MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Padi Brahmansa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR
PROSES TAKING ORDER
PADA KUBU RESTAURANT
MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Putu Pedi Brahmansa
NIM. 2115823251

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

TUGAS AKHIR

**PROSES TAKING ORDER
PADA KUBU RESTAURANT
MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE**

Tugas Akhir ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Padi Brahmansa
NIM. 2115823251**

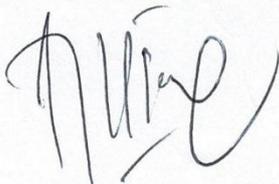
**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PROSES TAKING ORDER PADA KUBU RESTAURANT MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE

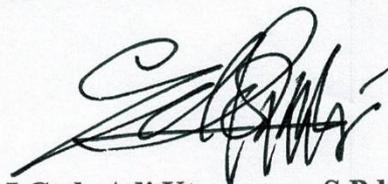
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.
NIP 196412311990031025

Pembimbing II



I Gede Adi Utamayasa, S.Pd, M.Hum
NIP

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali

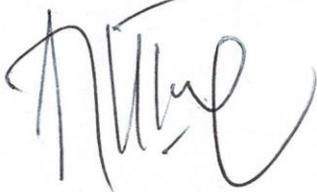


Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng.
NIP 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROSES TAKING ORDER
PADA KUBU RESTAURANT
MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

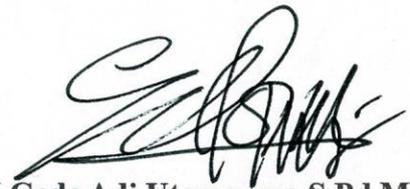
Pembimbing I,



Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

NIP.196412311990031025

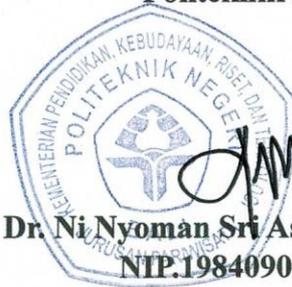
Pembimbing II



I Gede Adi Utamayasa, S.Pd, M.Hum

NIP.

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



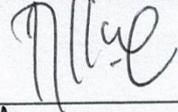
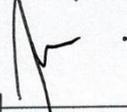
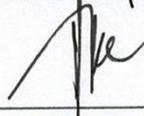
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par

NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSES TAKING ORDER PADA KUBU RESTAURANT MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum. NIP. 196412311990031025	
Anggota	Made Nova Buanaputra, SST. Par., M.Par.	
Anggota	Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum	

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 : I Putu Pedi Brahmansa
NIM : 2115823251
Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PROSES TAKING ORDER PADA KUBU RESTAURANT MANDAPA A RITZ-CARLTON RESERVE

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, 09 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Putu Pedi Brahmansa
NIM : 2115823251
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Proses Taking Order pada Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat untuk menguraikan bagaimana cara melakukan proses *taking order* oleh *waiter/waitress* pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve. Serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, segala hambatan dan kesulitan tersebut dapat teratasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih 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 memberikan kesempatan kepada penulis 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 kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan
5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, dan bimbingan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
6. I Gede Adi Utamayasa, S.Pd, M. Hum selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, dan bimbingan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ni Luh Purwiasih dan Bapak Jake Tito Ryan Widi Nugroho, selaku Director Human Resource dan Learning & Quality Manager Mandapa A Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh teman Mandapa A Ritz Carlton Reserve yang bersedia membantu dalam memberikan penjelasan dan membimbing penulis dalam mengumpulkan materi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama menempuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak 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, 09 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	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.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan penulisan Tugas Akhir.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Restaurant.....	12
C. Food and Beverage Department.....	14
D. Food and Beverage Service.....	15
E. Waiter/Waitress.....	16
F. Menu.....	17
G. Pelayanan.....	19

H. Taking Order	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.....	26
C. Struktur Organisasi Hotel.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Penyajian Hasil Observasi	37
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	41
BAB V PENUTUP	42
A. Simpulan	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penjualan Kamar	26
Tabel 3. 2 Penjualan Makanan dan Minuman	27
Tabel 3. 3 Tipe Kamar.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Mandapa A Ritz-Carlton Reserve	22
Gambar 3. 2 Reserve Suite.....	29
Gambar 3. 3 Mandapa Suite.....	29
Gambar 3. 4 One Bedroom Pool Villa	29
Gambar 3. 5 Reserve Two Bedroom Pool Villa	30
Gambar 3. 6 Mandapa Three Bedroom Pool Villa.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Bimbingan I

Lampiran 2. Lembar Bimbingan II

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau di dalamnya. Tiap-tiap pulau tersebut memiliki potensi keindahan alam serta daya tarik tersendiri. Keberagaman suku, budaya dan tradisi menjadikan Indonesia sebagai salah satu tujuan wisatawan untuk menghabiskan masa liburannya. Tujuan wisata di Indonesia yang telah mendunia salah satunya adalah Pulau Bali. Bali memiliki tradisi dan budaya yang utuh diwariskan secara turun-temurun dan masih dipegang kukuh oleh masyarakatnya sampai sekarang. Tradisi dan budaya inilah menjadi daya tarik Bali dibandingkan daerah lainnya, selain karena alamnya yang indah dan penduduknya yang ramah.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata di Bali didukung oleh sarana dan prasarana kepariwisataan. Salah satunya adalah sarana akomodasi seperti hotel dan villa. Hotel sangat dibutuhkan oleh wisatawan sebagai tempat menginap ketika berlibur. Semakin banyaknya wisatawan yang berlibur ke Bali diiringi dengan semakin banyaknya sarana akomodasi berupa hotel dan villa.

Mandapa A Ritz-Carlton Reserve merupakan salah satu property Ritz Carlton yang ada di bali, tepatnya di daerah ubud. Mandapa diambil dari Bahasa sansekerta yang berarti kuil. Ubud merupakan daerah yang kaya akan budaya, seni dan alam. Mandapa A Ritz Carlton Reserve menawarkan kepada tamu hotel, sebuah kuil milik mereka yang menjadi tempat perlindungan mewah untuk memanjakan kelima indra dan ketenangan. Dibuka pada tanggal 28 Agustus 2015. Saat ini, The Ritz-Carlton

Hotel Company menjadikan dirinya sebagai pemimpin global dalam kemewahan dan perhotelan yang berorientasi pada layanan di destinasi yang paling diinginkan di dunia sebagai bagian dari Marriott International, dengan lebih dari 100 hotel dan resort

Mandapa A Ritz Carlton Reserve memiliki 5 *oulet restaurant*, 2 di antaranya memiliki bar, dan 1 restaurant yang bertugas di *banquet, room service, event*. Kelima restoran tersebut memiliki nama, *style*, dan menu yang berbeda. Salah satunya adalah Kubu Restaurant.

Kubu Restaurant Arti Kubu dalam bahasa Indonesia adalah gubuk atau tempat berteduh. Sebuah restaurant tropis. Dengan angin sepoi-sepoi dan suara air yang menenangkan dibawah signature bamboo design restaurant. Kubu juga menawarkan ruang yang intimate, dengan 9 private cocoon yang menghadap ke Sungai Ayung untuk para tamu menikmati masakan Mediterania-Eropa yang lezat dalam pilihan A' La-carte Menu atau Table'D Hote. Ditemani dengan anggur Eropa. Opening Hours: Fine Dining (18:00 – 23:00). Kubu Restaurant memiliki ciri khasnya sendiri dimana restaurant ini hanya melayani untuk tamu dinner yang menginap dihotel maupun tamu yang datang hanya untuk menikmati waktu makan malam di Mandapa khususnya Kubu Restaurant. Maka disini penulis ingin mengangkat tentang penanganan taking order di Kubu Restaurant itu sendiri.

Taking Order merupakan proses menerima dan mencatat pesanan tamu baik itu makanan dan minuman yang selanjutnya akan diteruskan kebagian yang terkait seperti dapur, bar dan kasir. Dalam melakukan proses taking order waiter atau waitress harus lebih teliti dalam mencatat semua pesanan agar tidak terjadinya

kesalahan pembuatan makanan dan minuman, karena beberapa kali pramusaji kurang teliti didalam menjelaskan makanan tamu hal itu akan berdampak buruk pada feedback tamu untuk restaurant maupun hotel. Maka disini penulis ingin mengangkat hal ini sebagai judul karena ekpetasi dari tamu tentu sangatlah tinggi mengenai makanan dan minuman hotel berbintang, Proses Taking Order di Kubu Restaurant sendiri memiliki beberapa langkah seperti unfolding napkin, berikan oshibori, introduce name, explain kubu konsep, explain menu, explain drink list, explain wine list, lalu pada saat *Taking Order Waiter/Waitress* wajib menanyakan guest preference pada tahap ini penulis akan menjelaskan secara detail kepada tamu untuk bahan-bahan dari setiap makanan dan minuman yang akan mereka pilih dan memastikan sudah mencatat semua permintaan tamu, keunikan dari proses taking order ini sendiri adalah tamu dapat mencoba merasakan *wine* yang akan mereka pesan sembari mendengarkan pramusaji menjelaskan. *make sure guest preference, serta allergic or dietary, Repeat the order, pouring water, dan terakhir forward the order to the kitchen and bar*, dengan memberikan *captain order* yang sudah berisikan pesanan tamu yang sudah berisikan note sebelumnya

Halyati (2017) yang melakukan observasi tentang “Taking Order Procedure By Food And Beverage Service At Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort Bintan” yang menjelaskan tentang proses taking order di Spice Restaurant yang sudah menggunakan system POS (Point Of Sale) yang ada pada aplikasi Pyxis Hotel System yang bermanfaat untuk memudahkan manajemen dalam melakukan controlling, pelaporan dan pengendalian system informasi untuk pengambilan Keputusan yang cepat dan tepat.

Monika dkk (2022) yang melakukan observasi tentang “Pelaksanaan Taking Order Di Hotel Green Hill Universal Bandung” yang menjelaskan tentang pentingnya proses taking order demi memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, dengan menerapkan taking order memudahkan pramusaji untuk mengetahui pesanan pada table berapa yang harus dikerjakan terlebih dahulu.

Terdapat perbedaan pada kedua hasil observasi tersebut, dimana pada hasil observasi Halyati (2017) yang menjelaskan peran penting system yang digunakan dalam proses taking order di hotel Nirwana Gardens Resort Bintan, sedangkan pada hasil observasi Monika dkk (2022) lebih ke menjelaskan pentingnya taking order didalam operasional di restoran dan peran nya didalam memberikan kepuasan kepada tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Proses *Taking Order* Pada Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve”. Diperkuat dengan referensi tugas akhir yang berjudul “Taking Order Procedure By Food And Beverage Service At Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort Bintan” dan “Pelaksanaan Taking Order Di Hotel Green Hill Universal Bandung” serta diperkuat dengan pengalaman penulis yang telah menyelesaikan kegiatan *on the job training* di Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve selama 6 bulan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara melakukan proses taking order di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve?
2. Apa saja hambatan dalam melakukan proses taking order di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Untuk mendeskripsikan cara melakukan taking order di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan dan cara mengatasinya pada saat melakukan taking order di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Dengan adanya penulisan tugas akhir ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang cara melakukan proses taking order.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai proses *taking order*.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak hotel Mandapa A Ritz Carlton Reserve untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode yaitu sebagai berikut :

- a. Metode observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek dan terlibat dalam proses *taking order* pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.
- b. Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya-jawab langsung dengan *waiter/waitress* guna menambah informasi dalam pembuatan tugas akhir ini.
- c. Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan mempelajari literatur dan referensi sebagai landasan membahas dan menganalisis masalah mengenai *taking order* di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan, diklasifikasikan kemudian dianalisis. Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap data-data yang didapat.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode penyajian informal yaitu metode penyajian hasil analisis dengan penjelasan-penjelasan atau uraian kata-kata biasa.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang pelayanan paket lunch oleh pramusaji di Wantilan Restaurant Sanctoo Suites & Villas penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan proses taking order di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve terdiri dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Berikut penjelasan dari masing-masing tahapan secara singkat, sebagai berikut :
 - a. Dimulai dari tahap persiapan yaitu membersihkan area dan memastikan semua *table* sudah di *set up*, memastikan *grooming* yang sudah sesuai standar, dan melengkapi *service station*.
 - b. Pada tahap pelaksanaan, pada tahap ini waiter/ss sudah harus siap dengan segala hal yang menyangkut dengan pelayanan *taking order*.
 - c. Tahap akhir, pada tahap ini waiter/ss bersiap untuk *clear up on the table*, memastikan semua utensil yang digunakan sudah berada pada tempatnya dan dalam keadaan bersih.
2. Dalam pelaksanaan proses *taking order* di Kubu Restaurant terdapat kendala beserta Solusi yang dapat penulis simpulkan ketika berada di *restaurant*, sebagai berikut :

Menjelaskan bahan-bahan dari setiap masakan, Solusi dari kendala tersebut adalah seluruh staff atau waiter/ss wajib mengetahui terlebih dahulu apa saja

bahan-bahan dari masing-masing makanan agar disaat tamu menanyakan hal tersebut tidak menjadi masalah besar karena waiter/ss sudah tahu dengan detail.

B. Saran

Setelah melakukan pengamatan selama 6 bulan pada saat praktik kerja lapangan di Kubu Restaurant Mandapa A Ritz-Carlton Reserve, penulis dapat memberikan beberapa saran kepada Kubu Restaurant dengan harapan agar dapat memperlancar pelaksanaan *taking order* di Kubu Restaurant.

Menjadwalkan kegiatan food testing paling sedikit 2 kali dalam seminggu atau melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan *trainee product knowledge*, karena jika hanya mengandalkan kegiatan food testing, belum seratus persen bisa mengurangi kesalahan pramusaji didalam menjelaskan makanan dan minuman yang dijual. kegiatan ini sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu terkhususnya didalam makan dan minum. Agar semua staff restaurant bisa mengetahui lebih detail mengenai makanan-makanan yang dijual, baik itu tentang bahan-bahan yang digunakan, mengenal bagaimana rasa dari makanan tersebut dan yang lebih penting apakah bebas dari glutenfree ataupun untuk vegetarian.

DAFTAR PUSTAKA

- Destiana Baetie. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jom Fisip*, 5(1), 1–27.
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701>
- 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.
- Putra, T. A. P. I. (2023). *Penanganan Taking Order Oleh Waiter Di Fire Restaurant W Bali Seminyak*. 1–37. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7260>
- Rakhmawati, N., & Hadi, W. (2015). Peranan Higiene Dan Sanitasi Dalam Proses Pengolahan Makanan Di Hotel Brongto Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 6(1), 79–87. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/527/419>
- Septiningrum, L. D. (2021). Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Penjualan Food and Beverage Di Era Pandemi Covid 19. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 32–49.
<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.32638>
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Ubaidillah, M., & Sandi, O. R. S. (2021). *Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section di Harris Hotel and*

Convention

Malang.

5.

<http://repository.unmuhjember.ac.id/11722/9/ARTIKEL.pdf>