

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER  
CELEBRATION OF CULINARY ARTS OLEH PRAMUSAJI  
KORAL RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Ariesusanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER  
CELEBRATION OF CULINARY ARTS OLEH PRAMUSAJI  
KORAL RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Ariesusanti  
NIM 2115823023**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER CELEBRATION OF CULINARY ARTS OLEH PRAMUSAJI KORAL RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Ariesusanti  
NIM 2115823023**

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

## HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER CELEBRATION OF CULINARY ARTS OLEH PRAMUSAJI KORAL RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Studi DIII Perhotelan pada 30 Juli 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**I Gde Agus Jaya S., SST.Par., M.Par.**  
NIP 198502102014041001



**I G. A. Mirah S., S.Tr.Par., M.Par.**  
NIP 199402172022032006

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



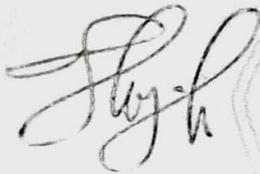
**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP 199011112022032009

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER CELEBRATION OF CULINARY ARTS OLEH PRAMUSAJI KORAL RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

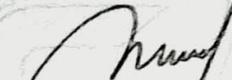
Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,



**I Gde Agus Jaya S., SST.Par., M.Par.**  
NIP.198502102014041001

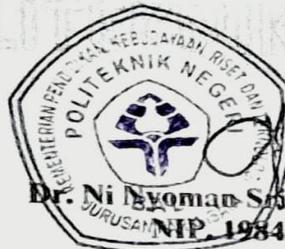
Pembimbing II,



**I G. A. Mirah S., S.Tr.Par., M.Par.**  
NIP.199402172022032006

Disahkan oleh  
Ketua Jurusan Pariwisata,

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

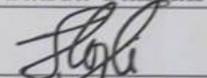
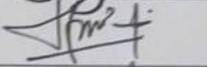
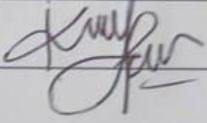


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
NIP.198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

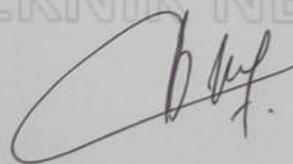
### PELAYANAN SPECIAL SET MENU DINNER CELEBRATION OF CULINARY ARTS OLEH PRAMUSAJI KORAL RESTAURANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh Para Dosen Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Nama : I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par NIP. 198502102014041001	
<b>Anggota</b>	Nama : Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP. 198901172022032007	
<b>Anggota</b>	Nama: Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. NIP. 196012311990111001	

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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN  
TEKNOLOGI**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA**

**Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten  
Badung, Bali – 80364**

**Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)**

**Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)**

---

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Ariesusanti

NIM : 2115823023

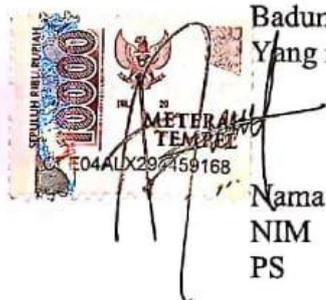
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN SPESIAL SET MENU DINNER CELEBRATION OF  
CULINARY ARTS OLEH PRAMUSAJI KORAL RESTAURANT DI THE  
APURVA KEMPINSKI 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.



Badung, 30 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Nama : Ni Putu Ariesusanti

NIM : 2115823023

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Special Set Menu Dinner Celebration of Culinary Arts oleh Pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali” tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh ijazah program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.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 Koordinator Program Studi 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 sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahannya, saran serta dorongan selama penulisan Tugas Akhir.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Vincent Guironnet, selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
10. Harrison Tompodung, selaku Director of People Training and Quality Assurance di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktek Kerja Lapangan di hotel.
11. Bapak Agus Perwira Utama, selaku Restaurant Operational Manager dan Ibu Ni Komang Trisna Dewi, selaku Assistant Restaurant Manager di Koral

Restaurant yang telah memberikan penulis kesempatan, bimbingan, pengetahuan, dan dukungan selama periode praktek kerja lapangan.

12. Supervisor, seluruh staff dan Koral Restaurant team, yang telah memberikan masukan, bimbingan dan dukungan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
14. Bapak I Ketut Rauh Sudiantara dan Ibu Ni Wayan Kamiyani, selaku kedua orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan baik emosional dan finansial, serta motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini. serta I Kadek Ananda Budi Mulya, selaku adik laki-laki penulis yang telah memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
15. Teman-teman di kelas E Hotel dan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan 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 laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN GELAR AHLI MADYA.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	9
1. Tujuan Penulisan .....	9
2. Manfaat Penulisan .....	10
D. Metode Penulisan.....	12
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	12
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	13
3. Metode dan Teknik Penyajian Data.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Hotel .....	15
1. Pengertian hotel .....	15
2. Klasifikasi hotel.....	16
B. Restoran .....	21
1. Pengertian Restoran.....	21
2. Jenis-Jenis Restoran.....	21

C. Food and Beverage Department .....	24
1. Pengertian Food and Beverage Department .....	24
2. Bagian Food and Beverage Department .....	25
D. Menu .....	26
1. Pengertian Menu .....	26
2. Jenis-Jenis Menu .....	27
E. Celebration of Culinary Arts .....	30
F. Michelin .....	31
G. Pramusaji .....	32
1. Pengertian pramusaji .....	32
2. Kriteria pramusaji .....	32
H. Pelayanan .....	34
1. Pengertian Pelayanan .....	34
2. Jenis-Jenis Pelayanan .....	34
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>39</b>
A. Profil The Apurva Kempinski Bali .....	39
B. Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	40
C. Fasilitas Hotel .....	41
1. Fasilitas penunjang .....	41
2. Tipe kamar .....	51
D. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
A. Pelayanan Special Set Menu Dinner Celebration of Culinary Arts oleh Pramusaji di Koral Restaurant .....	62
1. Tahap Persiapan .....	62
2. Tahap Pelaksanaan .....	72
B. Kendala yang Dihadapi dalam memberikan pelayanan Special Dinner Set Menu dalam Event Celebration of Culinary Arts oleh Pramusaji di Koral Restaurant dan Solusinya .....	93
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
A. Simpulan .....	96

B. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali .....	39
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali .....	56
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Koral Restaurant .....	56
Gambar 4. 1 <i>Grooming</i> Pramusaji di Koral Restaurant .....	65
Gambar 4. 2 <i>Oshibori</i> di Koral Restaurant .....	67
Gambar 4. 3 <i>Napkin</i> di Koral Restaurant .....	68
Gambar 4. 4 Standar <i>Table Setup</i> di Koral Restaurant .....	71
Gambar 4. 5 <i>Platform Tablecheck</i> .....	73
Gambar 4. 6 Hidangan Crab sebagai <i>first course</i> .....	80
Gambar 4. 7 Hidangan Mutiara Lobster sebagai <i>second course</i> .....	82
Gambar 4. 8 Hidangan Cod Fish sebagai <i>third course</i> .....	83
Gambar 4. 9 Hidangan Wagyu Beef sebagai <i>forth course</i> .....	85
Gambar 4. 10 Hidangan Exotica sebagai <i>pre-dissert</i> .....	88
Gambar 4. 11 Hidangan 70% Chocolate sebagai <i>dissert</i> .....	89
Gambar 4. 12 Alur prosedur pelayanan .....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Fasilitas Hotel.....	102
Lampiran 2 Jenis Kamar .....	105
Lampiran 3 <i>Menu Celebration of Culinary Arts</i> .....	107
Lampiran 4 <i>Job Assignment Dinner Celebration of Culinary Arts</i> .....	107
Lampiran 5 <i>Food bible dan wine pairing</i> .....	107
Lampiran 6 Tahap persiapan <i>dinner Celebration of Culinary Arts</i> .....	108
Lampiran 7 Setelah <i>dinner Celebration of Culinary Arts terlaksana</i> .....	110

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel berbintang 5 yang terletak di kawasan Sawangan, Nusa Dua, Bali. The Apurva Kempinski Bali sendiri dibuka untuk umum pada tanggal 1 Februari 2019. Hotel ini dimiliki oleh Bapak Eddy William Katuari yang dikenal sebagai *President Director of Wings Food*. The Apurva Kempinski Bali adalah bagian dari jaringan hotel internasional yaitu Brand Kempinski Hotels yang merupakan *brand* hotel mewah asal eropa. Hotel ini menjadi semakin terkenal setelah terpilih menjadi tempat berlangsungnya *event* G20 Summit. Hotel ini memiliki fasilitas sangat lengkap, yang mana hotel ini memiliki 475 kamar yang terdiri dari berbagai tipe, fasilitas penunjang berupa *spa, gym, swimming pool, chapel, meeting room, board room, ballroom*, serta 9 *outlet restaurant* dan *bar* yang memiliki keunikannya tersendiri, beberapa diantaranya adalah Koral Restaurant, Bai Yun Restaurant, dan Izakaya by Oku.

Dalam operasionalnya terdapat beberapa departemen yang saling berkaitan untuk memberikan pengalaman terbaik kepada tamu yang berkunjung. Departemen tersebut terdiri dari *Front Office department* yang tugas utamanya untuk menangani segala keperluan tamu saat *check-in*, selama tinggal hingga *check-out*. *Housekeeping department* yang tugas utamanya berhubungan dengan kebersihan kamar dan area hotel, *Accounting department* yang tugas utamanya menangani segala pemasukan dan pengeluaran di hotel, *Human Resource department* yang

tugas utamanya adalah berkaitan dengan kepegawaian dan training, *Security department* yang tugas utamanya menjaga keamanan area hotel, *Engineering department* yang tugas utama adalah memelihara dan memperbaiki segala peralatan dan mesin yang ada di hotel, *sales and Marketing department* yang tugas utamanya adalah memasarkan dan menyusun strategi untuk meningkatkan penjualan hotel, dan terdapat pula *Food and Beverage department* yang tugas utamanya adalah memenuhi segala keperluan makan dan minum tamu selama di hotel.

*Food and Beverage department* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu dari luar hotel seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat-rapat dinas (*convention*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*). *Food and beverage department* dapat dibagi menjadi dua, yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service* (Komar, 2014). *Food and beverage product* adalah bagian dalam hotel yang bertanggung jawab pengolahan serta penyediaan makanan dan minuman sebagai konsumsi tamu yang menginap dan juga dari masyarakat luar yang berminat membeli (Rakhmawati et al., 2015) dan *food and beverage service* adalah bagian yang memiliki tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup restoran, *bar*, *banquet* dan *room service*, sedangkan pelayanan dari luar hotel diperuntukan bagi tamu grup/tamu dalam jumlah besar dan sudah ada pemesanan sebelumnya (Mertayasa, 2020). Dalam tugas akhir ini penulis akan lebih

menjelaskan bagian yang akan berhubungan langsung dengan tamu dalam hal penyajian makanan dan minuman yaitu *food and beverage service*.

Di The Apurva Kempinski Bali, salah satu *outlet* yang menerapkan *semi fine-dining* konsep dalam operasionalnya adalah Koral Restaurant. Koral Restaurant adalah restoran dengan konsep aquarium pertama di Bali yang hanya buka untuk *lunch* dan *dinner*. Koral Restaurant menyuguhkan pengalaman bersantap di bawah aquarium dan pengalaman berfoto dengan penyelam. Saat *lunch* yaitu pada pukul 12.00 sampai 15.00 pengunjung diperbolehkan membawa anak-anak, namun pada saat *dinner* yaitu pukul 17.30 sampai 23.00 hanya diperuntukan untuk dewasa saja. Ada beberapa peraturan dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh tamu yang berkunjung ke Koral Restaurant, meliputi aturan mengenai *dress code* yaitu *smart and casual* dan pengambilan foto dan *video* yang mana tamu tidak diperkenankan untuk mengambil gambar dan *video* berkeliling restoran dan menggunakan kamera profesional. Selain dua hal diatas, tamu yang berkunjung ke Koral Restaurant juga diharuskan untuk membuat reservasi terlebih dahulu dan tidak adanya waktu kunjungan di luar jam operasional.

Di Koral Restaurant hanya menyajikan *set menu* sebagai hidangannya. Pengunjung bisa memilih satu *set menu* per orang yang bisa termasuk dengan *wine pairing* ataupun tanpa *wine pairing* namun perlu dicatat harga untuk satu *set menu* belum termasuk minuman. Jika tamu berkenan untuk memesan minuman akan dikenakan biaya tambahan dan untuk makanan yang dinikmati dengan *wine pairing* juga akan dikenakan biaya tambahan.

Pada hari biasa Koral Restaurant menyediakan 5 pilihan *set menu* yang bisa dipilih oleh pengunjung. *Set menu* tersebut meliputi, Koral Degustation dengan 6 hidangan di harga IDR 2.500.000++, yang terdiri dari Momo Komachi (*fresh oyster*) dan Homard “A La Nage” (*slow cooked mutiara lobster*) sebagai *appetizer*, Tartufo Nero (*chicken ravioli*), Japanese Seabass, dan Veau Sous La Mère (*veal steak*) sebagai *main course*, dan Carousel sebagai *dessert*. Koral Gourmet di harga IDR 1.500.000++ yang merupakan *best seller menu* di Koral Restaurant terdiri dari 5 hidangan yaitu, Koral Carpaccio (*marinated barramundi fish*) dan Fish Rice (*traditional coconut rice stuffed with white fish*) sebagai *appetizer*, Lobster dan Beef Rossini sebagai *main course*, dan Chocolate Blossom sebagai *dessert*. Koral Experience di harga IDR 1.050.000++ dengan 4 hidangan atau IDR 1.250.000++ dengan 5 hidangan. *Set menu* ini terdiri dari Blue Crab dan Salmon sebagai *appetizer*, White Snapper sebagai *main course* dan Lamb Duo sebagai *additional main course* untuk tamu yang memilih Koral Experience 5 hidangan, serta Strawberry Secret sebagai *dessert*.

Terdapat pula hidangan untuk tamu yang vegetarian dan vegan yang sama-sama berada di harga IDR 1.050.000++. *Set menu* tersebut adalah Herbivore Gourmet dengan 4 hidangan, yang terdiri dari Burrata and Soya Caviar dan Spinach Ravioli sebagai *appetizer*, Parmigiana sebagai *main course*, dan Mango Yuzu sebagai *dessert*. Serta Vegan Gourmet dengan 4 hidangan juga, yang terdiri dari Tomato Salad dan Spinach Ravioli sebagai *appetizer*, Silken Tofu sebagai *main course*, dan Apple sebagai *dessert*. Koral Restaurant akan menyajikan *set menu*

special pada hari-hari tertentu seperti, *new year, christmas, valentine*, ataupun *event* khusus yang menunya tentu berbeda dengan hari-hari biasa.

Di Koral Restaurant pada tanggal 8 Februari 2024 dilaksanakan *special set menu dinner* dengan judul *Celebration of Culinary Arts*, yang mana *event* ini adalah kolaborasi dari 2 *One Michelin Star Chef* (peringkat Bintang *Michelin Star* adalah penghargaan tertinggi yang dapat diterima sebuah restoran. Seorang *chef* dengan Bintang *one Michelin Star* adalah seorang *chef* yang telah berdedikasi untuk menggunakan bahan-bahan berkualitas tinggi, dengan hidangan yang diciptakan dengan cita rasa unik berstandar tinggi dan konsisten) yaitu Chef Romuald Fassenet yang merupakan *Meilleur Ouvrier de France (M.O.F. 2004)* dan *One Michelin Star Chef* dengan Chef Jean-Baptiste Natali yang juga merupakan *One Michelin Star Chef* selaku *Executive Chef* di Koral Restaurant. *Event* ini juga dilaksanakan untuk memperkenalkan *Executive Chef* yang baru di Koral Restaurant yaitu Chef Jean-Baptiste Natalie menggantikan Chef Andrea Astone.

*Event* ini menghadirkan *special 5-course set menu* dan hanya diadakan untuk *dinner*. *Set menu* ini dapat dinikmati dengan *wine pairing* ataupun tanpa *wine pairing*, yang mana untuk harga *set menu*-nya tentu berbeda. Harga *5-course set menu* tanpa *wine pairing* adalah IDR 1.950.000++ *per person* dan harga dengan *wine pairing* adalah IDR 2.950.000++ *per person*, perlu dicatat bahwa harga yang tertera belum termasuk minuman, jika tamu berkenan untuk memesan minuman maka akan dikenakan biaya tambahan. Dalam *special dinner* ini hidangan yang disajikan adalah *Crab* dan *Mutiara Lobster* sebagai *appetizer*, *Cod Fish* dan *Wagyu*

*Beef* sebagai *main course*, setelahnya disajikan *pre dessert* yaitu *Exotica* yang terbuat dari *passion fruit*, dan untuk *dessert* disajikan *70% Chocolate*.

*Special menu* yang disajikan juga berbeda baik dari segi tampilan makanan, bahan-bahan yang digunakan, hingga standar penyajian dibandingkan dengan menu dari *chef* sebelumnya yang penyajian makanannya lebih mengutamakan estetika yang *compact*, sehingga dengan *event* ini juga mempersiapkan Koral Restaurant *team* untuk terbiasa dengan *style* makanan baru dari *chef* yang baru. Untuk *wine pairing*, di hidangan pertama disajikan *tattinger brut reserve*, (*champagne* ringan yang khas dengan gelembung halus dan kuat, aroma buah hijau yang bersih. Jenis *champagne* ini kering namun menyegarkan terbuat dari varietas anggur *chardonnay* dan *pinot noir*) dan untuk hidangan setelahnya disajikan *white wine* untuk makanan selain daging merah dan *red wine* untuk hidangan daging dengan *brand* Clarendelle karena *event* ini juga merupakan kerjasama antara Koral Restaurant dengan *brand wine* Clarendelle.

Dari segi pelayanan oleh pramusaji, dibanding hari biasa tentu berbeda, karena *set menu* sudah ditentukan dan tamu tidak bisa memilih *set menu* lain. Proses menjelaskan menu dan *taking order*-pun tidak perlu dilakukan, karena tamu sudah mengetahui hidangan apa yang akan disajikan dari *small pamphlet menu* yang disediakan di *table*. Pramusaji hanya perlu mendatangi meja tamu untuk menyapa sambil membawa *drink list* dan menjelaskan hidangan yang akan dinikmati tamu sesuai dengan yang tertera di pamflet lalu menanyakan alergi yang dimiliki oleh tamu.

*Event chef collaboration* adalah kegiatan yang sering dilakukan di The Apurva Kempinski Bali, yang tujuannya untuk meningkatkan minat pembeli, meningkatkan pendapatan hotel, membangun kerjasama dengan perusahaan lain, serta membangun *image* baru bagi Koral Restaurant khususnya untuk *event* ini menjadi restoran dengan sertifikat *Michelin*. Dengan dilaksanakannya *event* ini juga mampu menambah wawasan mengenai menu baru serta hal-hal berkaitan dengan *service* makanan dan minuman yang lebih sempurna karena berkat *event* ini sering dilakukan *training* mengenai *product knowledge*, SOP, dan juga *role play*. Hal ini membuat topik ini sangat menarik untuk dijadikan judul karena *event Collaboration of Culinary Arts, 4 Hands Touch Dinner with Chef Romuald Fassenet* ini hanya terjadi sekali dan hanya ada di Koral Restaurant.

Jika dibandingkan dengan tiga Tugas Akhir terdahulu yang berjudul Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali yang disusun oleh Gristefiona (2023), walaupun sama-sama membahas mengenai pelayanan *set menu dinner* namun Tugas Akhir terdahulu berfokus dalam membahas mengenai penanganan *set menu dinner* untuk Japanese Restaurant yang menggunakan konsep *open kitchen* yang mana koki akan memasak langsung dihadapan tamu dan memiliki *teppan* (pramusaji yang membantu koki) yang akan melayani tamu, mulai dari mempersiapkan *cutleries* dan melakukan *clear up*. Sementara di Koral Restaurant adalah *formal dinning restaurant*, yang mana koki akan mempersiapkan hidangannya di dapur lalu makanan akan diantarkan ke *side stand* oleh *food runner* dan akan disajikan oleh pramusaji yang bertugas.

Tugas Akhir kedua adalah Penanganan Dinner Korean Guest oleh Pramusaji di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali oleh Septiani (2023). Persamaan dengan tugas akhir ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan *dinner* di restoran. Namun dalam tugas akhir terdahulu membahas mengenai penanganan *dinner* secara umum dengan menu *a la carte* yang lebih spesifik ke jenis tamu yang berkunjung yaitu tamu yang berasal dari Korea. Dalam Tugas Akhir ini dibahas juga mengenai kendala yang dialami saat menangani tamu Korea yaitu dalam hal komunikasi yang mana kebanyakan orang Korea tidak fasih dalam berbahasa Inggris, maka dari itu bahasa tubuh yang digunakan. Sementara di Koral Restaurant adalah restoran yang hanya menyajikan set menu yang mana semua makanan telah ditetapkan dalam satu *set* dan tamu tidak diperkenankan untuk mengganti/memilih item dari setiap set menu dengan alasan *chef* yang melakukan penyusunan menu telah mempertimbangkan keserasian rasa dalam satu set menu. Namun jika tamu memiliki alergi tertentu, dapat didiskusikan dengan pramusaji untuk selanjutnya di tanyakan pada *chef* di *kitchen*. Pembahasan tugas akhir ini akan lebih befokus pada satu *event* yaitu Celebration of Culinary Arts.

Tugas Akhir ketiga adalah Supervisor Efforts to Improve Service Quality at Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali oleh Dewi (2023) yang lebih membahas mengenai usaha-usaha *supervisor* untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *review* di *Tripadvisor* di Koral Restaurant. Walaupun sama-sama mengambil tempat di Koral Restaurant namun pembahasan yang diambil sangat berbeda yang mana tugas akhir ini akan berfokus pada pelayanan *special set menu dinner* dalam *event Celebration of Culinary Arts* di Koral Restaurant.

Berdasarkan pemaparan di atas, Tugas Akhir ini mengambil judul Pelayanan Special Set Menu Dinner Celebration of Culinary Arts oleh Pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *special set menu dinner* Celebration of Culinary Arts oleh pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *special set menu dinner* dalam *event* Celebration of Culinary Arts oleh pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, dan apa solusinya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Special Set Menu Dinner oleh Pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali, dapat diuraikan sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, berikut merupakan tujuan serta manfaat penulisan Tugas Akhir ini:

- a. Mengetahui prosedur pelayanan *special set menu dinner* dalam *event Celebration of Culinary Arts* yang dilakukan oleh pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji Koral Restaurant dalam memberikan pelayanan untuk *special set menu dinner untuk event Celebration of Culinary Arts* yang diselenggarakan di Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.

## **2. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat penulisan Tugas Akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mahasiswa dapat menambah pengetahuan, kemampuan, dan wawasan mahasiswa dalam bidang *Food and Beverage Service*.
  - 2) Mengetahui secara lebih mendetail mengenai pelayanan *special set dinner menu* dalam *event Celebration of Culinary Arts* yang diadakan di Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.
  - 3) Memberikan tambahan ilmu dan *skill* berkaitan dengan *event special set-menu dinner*, pelayanan yang terbaik dengan standar *Michelin*, hidangan-hidangan, jenis minuman baru, rintangan, dan hambatan yang dihadapi serta solusi untuk rintangan yang dihadapi tersebut.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai tolak ukur dalam mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menyajikan ide dan pengetahuan yang dimiliki dalam penulisan Tugas Akhir.
- 2) Menjadi referensi Tugas Akhir dan buku ajar di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dapat digunakan sebagai acuan oleh mahasiswa lain dan dosen dalam menyelesaikan Tugas Akhir ataupun buku ajar tentang *Food and Beverage Service* khususnya tentang *special event Celebration of Culinary Arts*.
- 3) Sebagai pegangan untuk Politeknik Negeri Bali dalam membandingkan antara praktik di kampus dan kondisi riil di industri sehingga dapat meningkatkan perkembangan pembelajaran sesuai dengan yang terjadi di industri.

c. The Apurva Kempinski Bali

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu khususnya dalam hal pelayanan terhadap *special set menu dinner event*.
- 2) Sebagai acuan bagi perusahaan dalam mengambil tindakan dalam menangani hambatan-hambatan yang mungkin terjadi saat melakukan pelayanan *special set menu dinner event*.

## **D. Metode Penulisan**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Berikut merupakan metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir ini, meliputi:

#### **a. Metode Observasi**

Observasi dapat didefinisikan sebagai kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh) (Sugiyono, 2017). Dalam metode observasi ini penulis mempelajari dan memperoleh informasi yang diperlukan dalam penulisan Tugas Akhir melalui pengamatan dan partisipasi langsung ataupun terlibat secara langsung dalam pelayanan *special set menu dinner event* di Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali.

#### **b. Wawancara**

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2017). Dalam metode ini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Agus Perwira Utama selaku Operasional Manager di Koral Restaurant, Ibu Trisna Dewi selaku Asisten Manager di Koral Restaurant, Bapak Bambang Surya selaku Supervisor di Koral Restaurant, dan Ibu Susanti Pratiwi dan Ibu Evi Christina selaku *captain* di Koral Restaurant untuk memperoleh data mengenai pelayanan *special set menu dinner* untuk *event* Celebration of Culinary Arts di Koral Restaurant.

### c. Studi Kepustakaan

Kepustakaan adalah langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Tujuan utama dalam melakukan studi literatur adalah menemukan variabel-variabel yang diteliti membedakan hal-hal yang sudah dilakukan dan menentukan hal-hal yang perlu dilakukan, melakukan sintesa dan memperoleh perspektif baru dan menemukan makna dan hubungan antar variable (Sugiyono, 2017). Melalui studi kepustakaan analisis buku teks penulis mengumpulkan data melalui pencarian informasi dari jurnal, buku, artikel, internet dan sumber tertulis lainnya yang konkrit dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2017).

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang penyajiannya dibuat dalam bentuk deskriptif yang terdiri dari narasi, gambar ataupun tabel, dengan mengambil sumber data dari hasil penelitian kualitatif, yang menjadi data utama dalam penulisan Tugas Akhir.

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 instrumen kunci teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian (Elisabeth et al., 2023).

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Data**

Penulis menjabarkan data hasil analisis dengan menggunakan metode informal, yang mana secara informal data disajikan dan dijelaskan dalam bentuk uraian kata, tabel, serta gambar dengan tujuan agar lebih mudah dipahami dan dimengerti oleh pembaca berkaitan dengan Tugas Akhir penulis dengan judul Pelayanan Special Set Menu Dinner Celebration of Culinary Arts oleh Pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai *Special Dinner Set Menu Celebration of Culinary Arts* oleh Pramusaji Koral Restaurant, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Special Dinner Set Menu Celebration of Culinary Arts* oleh Pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali dilakukan melalui 2 tahapan yaitu tahapan persiapan dan tahapan pelaksanaan, yaitu:
  - a. Tahap persiapan terdiri dari tahap persiapan diri dan tahap persiapan restoran. Tahap persiapan diri yaitu dengan datang tepat waktu dan menjaga kebersihan dan kerapian diri agar tampak profesional pada saat melayani tamu. Persiapan restoran meliputi melakukan *clear up table* sesudah *lunch*, membersihkan *placemat*, melakukan *drop soil linen* dan *pick-up clean linen* dari *laundry*, melakukan *polishing glass* dan *cutleries*, menyiapkan *bread area*, membuat *napkin* dan *oshibori* serta melakukan *re-setup table*.
  - b. Tahap pelaksanaan meliputi, menyambut tamu yang datang, mengantarkan tamu ke meja dan mempersilahkan tamu untuk duduk, melakukan *unfolding guest napkin*, *wine trolley entrance*, *explaining menu* dan *drink list*, melakukan *taking drink order*, *punch drink order* melalui POS *infrasy*s, menyajikan *welcome drink* dan *oshibori*, menyajikan *aperitif drink*,

menyajikan *welcome bread and seaweed butter*, menyajikan *canape*, *adjusting cutleries* untuk hidangan pertama, *clear up table* setelah hidangan pertama dinikmati, kemudian melakukan *adjusting cutleries* untuk hidangan kedua. Langkah ini akan terulang hingga di hidangan keempat, yang mana setelah melakukan *clear up* untuk hidangan keempat, pramusaji akan melakukan *crumbing down* di *table* tamu, kemudian akan melakukan *adjusting cutleries* untuk *pre-dessert* dan *dessert*. Selanjutnya pramusaji akan menawarkan kopi, teh, dan *digestive drink* kepada tamu, selanjutnya adalah menyajikan *pre-dessert*, lalu melakukan *clear up* dan dilanjutkan dengan menyajikan *dessert* dan kopi, teh, atau *digestive drink* yang telah dipesan. Langkah selanjutnya adalah *presenting bill* kepada tamu, *bidding farewell* dan terakhir adalah melakukan *re-setup table* untuk tamu selanjutnya.

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji Koral Restaurant selama *event* ini berlangsung dan cara mengatasinya dapat di uraikan sebagai berikut,:
  - a. Tamu yang hadir memiliki alergi terhadap suatu bahan makanan. Cara mengatasi kendala ini adalah dengan tidak memasukan bahan yang mengandung alergi ke dalam makanan tamu, namun jika alergi yang dimiliki merupakan bahan utama dari makanan tersebut maka harus didiskusikan dengan *chef* terlebih dahulu untuk mengganti satu hidangan tersebut.
  - b. Tamu yang hadir salah mentafsirkan *inclusion* yang termasuk dalam *set menu* yang disajikan. Cara untuk mengatasi hal ini adalah dengan mendiskusikan hal ini dengan *supervisor* dan *manager* yang bertugas untuk kemudian

diambil keputusan untuk mengeluarkan beberapa minuman dari total tambahan biaya tamu yang harus dibayarkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama *Celebration of Culinary Arts* di Koral Restaurant, ada beberapa saran yang dapat disampaikan yang diharapkan dapat memberikan masukan berkaitan dengan pelaksanaan *event* sejenis kedepannya. Saran dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pada saat tamu membuat reservasi dapat ditanyakan secara detail mengenai alergi serta *dietary* yang dimiliki tamu. *Staff* reservasi harus menginformasikan bahwa hanya akan ada satu set menu yang disajikan sehingga, jika tamu memiliki alergi pergantian makanan belum dapat disediakan. Jika ada tamu yang memiliki alergi dan memberikan detail alerginya pada saat reservasi dapat didiskusikan dengan atasan. Saat alergi tersebut masih dapat ditolerir maka reservasi tamu dapat dilanjutkan, namun jika alergi tamu tidak dapat ditolerir maka dapat disarankan untuk menjadwalkan kembali reservasinya.
2. Pada saat tamu membuat reservasi, *staff* bagian reservasi diharapkan lebih jelas dalam memberikan informasi mengenai harga dan inclusion yang termasuk dalam harga yang akan dibayarkan tamu pada saat mengirimkan *link* pembayaran dan *confirmation letter*. Pada saat kedatangan tamu *staff* Hostess Atas dapat menginformasikan kembali mengenai harga yang dibayarkan tamu agar tidak terjadi keluhan pada saat tamu sudah menyelesaikan dinningnya. Saran lainnya adalah dapat membuat *set menu*

yang telah termasuk dengan minuman untuk *regular table* dengan tujuan meminimalisir kendala dan keluhan yang dapat terjadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A. (2022). Peran Food & Beverage dalam Memberikan Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di McDonald's Jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).
- Anggitha, N., Sudiarta, N., & Kuntariati, U. (2023). Analisis Menu A'la Carte Menggunakan Metode Menu Engineering di Poppies Restaurant Kuta A'la carte Menu Analysis Using Menu Engineering Method at Poppies Restaurant Kuta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 02, 202–209. doi: 10.22334/paris.v2i1
- Belia, P. S., & Polisda, Y. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji dalam Melayani Tamu di Restoran Hotel. *Jurnalpariwisatabunda*, 3(1).
- Disa Islamey, N. (2020). Standar Kelengkapan Alat Restaurant Peterseli Pekanbaru. *JOM Fisip*, 7(2).
- Ekaningrum, Y. (2016). *Manajemen Hotel* (Aretta Pradipta Jiwa A.Md., Ed.; 1st ed.). Surabaya: NSC Press.
- Elisabeth, C. R., & Novanti, I. K. (2023). Analisis Layanan Pick Up Service O-Ranger dalam Peningkatan Pendapatan Surat dan Paket Logistik pada Kantor Pos Pemeriksa Purworejo. *Jurnal Akuntansi*, 17(1).
- Guide.michelin.com. (2022). What is a Michelin Star?. URL: <https://guide.michelin.com/en/article/features/what-is-a-michelin-star>. Diakses pada tanggal 22 Mei 2024
- Hayati, F. (2017). Meningkatkan Keterampilan Pelayanan Restoran dengan Model Role Playing (Demonstrasi dan Eksperimen) pada Siswa Kelas XII SMKN 4 Banjarmasin. In *Jurnal Penelitian Tindakan dan Pendidikan* (Vol. 3, Issue 1).
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mertayasa, I. G. A. (2020). *Food & Beverage Service, Job* (P. Christian, Ed.; Vol. 1). Yogyakarta: Andi.
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitrees dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 5(2).
- Nur, M., & Ahmad Fadili, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 05(1). Retrieved from <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rakhmawati, N., & Hadi, D. W. (2015). Peranan Higene dan Sanitasi dalam Proses Pengolahan Makanan di Hotel Brongto Yogyakarta. In *Jurnal Khasanah Ilmu: Vol. VI* (Issue 1).
- Santoso, K. I., & Nugroho, M. (2019). Analisis Desain Menu pada Restoran Hotel Berbintang Lima di Jakarta. 1.

- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Fitriana Sugiarti, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Abadi di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.
- Sofiani, S. (2022). Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18. doi: 10.56190/jdw.v2i1.15
- Solikhan, A., & Putri, E. D. H. (2014). Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran dalam Melayani Tamu di Jogjakarta Plaza Hotel. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 5(1).
- Subakti, A. G. (2019). Mengenal Pelayanan Rijsttafel sebagai Bagian dari Warisan Kolonial Belanda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Timo, F. (2021). The Influence of Menu Variations and Service Quality on Guest Satisfaction at Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Varasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3(3).
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Pramusaji pada Pesisir Restoran di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2).
- Wulansari, D. M., & Hakim, M. F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department dalam Pencapaian Excelent Service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. In *Jurnal Khasanah Ilmu* (Vol. 10, Issue 2). Retrieved from [www.crystallotushotel.com](http://www.crystallotushotel.com).
- Yusnita, H. W., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food & Beverage Restaurant dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Variasi Product. In *Jurnal Khasanah Ilmu* (Issue 1).