

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SPECIAL AFTERNOON TEA OLEH WAITER
DI CLUB LOUNGE THE LEGIAN SEMINYAK BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Angga Putra Prayoga

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SPECIAL AFTERNOON TEA OLEH WAITER
DI CLUB LOUNGE THE LEGIAN SEMINYAK BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Angga Putra Prayoga
NIM. 2115823146**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SPECIAL AFTERNOON TEA OLEH WAITER DI CLUB LOUNGE THE LEGIAN SEMINYAK 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

**I Putu Angga Putra Prayoga
NIM. 2115823146**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN SPECIAL AFTERNOON TEA OLEH WAITER
DI CLUB LOUNGE THE LEGIAN SEMINYAK BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

Pembimbing I,



Made Suardani, S.Pd., M.Par
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 196210061990102001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SPECIAL AFTERNOON TEA OLEH WAITER DI CLUB LOUNGE THE LEGIAN SEMINYAK BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Suardani, S.Pd., M.Par NIP. 197303122002122002	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum NIP. 198901172022032007	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, M.Hum NIP. 199511062022032010	

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


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Putu Angga Putra Prayoga

NIM : 2115823146

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN SPECIAL AFTERNOON TEA OLEH WAITER
DI CLUB LOUNGE THE LEGIAN SEMINYAK BALI

Memang benar bebas dari plagiasi. 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, 26 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



I Putu Angga Putra Prayoga

NIM. 2115823146

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Special Afternoon Tea Oleh Waiter Di Club Lounge The Legian Seminyak Bali dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini juga dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Special Afternoon Tea Oleh Waiter Di Club Lounge The Legian Seminyak Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi Diploma III 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 tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya 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, 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 Koordinator Program Studi D III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S Pd. M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Anak Agung Istri Agung Ambari, selaku Training Manager/Human Resource Manager The Legian Seminyak, Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan
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 I Nyoman Merta Yasa dan Ibu Ni Komang Anik, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya 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 tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	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	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. <i>Food and Beverage Departement</i>	10
C. Restoran.....	11
D. Pengertian <i>Waiter</i>	14
E. Pengertian <i>Afternoon Tea</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah The Legian Seminyak Bali	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Legian Seminyak Bali	18
C. Struktur Organisasi The Legian Seminyak Bali.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Pelayanan <i>Special Afternoon Tea</i> Oleh <i>Waiter</i> di Club Lounge The Legian Seminyak Bali	34
B. Kendala dan Cara Mengatasi Pelayanan <i>Special Afternoon Tea</i> Oleh <i>Waiter</i> di Club Lounge The Legian Seminyak Bali.....	41

BAB V PENUTUP	43
A. Simpulan	43
B. Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	18
Tabel 3.2 Tipe Restoran / Bar	18



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Legian Seminyak Bali	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Legian Seminyak Bali.....	27
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	27
Gambar 4.1 <i>Uniform Waiter</i>	35
Gambar 4.2 Persiapan Meja	35
Gambar 4.3 Persiapan Peralatan	36
Gambar 4.4 <i>Special Afternoon Tea</i>	39



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambar Fasilitas Kamar

Lampiran 2. Gambar Fasilitas Restoran dan Bar



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Legian Seminyak, Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jl. Kayu Aya, Seminyak, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel ini diluncurkan pada tahun 1996. The Legian Seminyak, Bali terdiri dari 66 kamar *suite*, *privat beach house* yang memiliki pemandangan laut yang spektakuler, dan 13 villa memiliki kolam berenang pribadi yang menawarkan tempat peristirahatan pribadi yang baik dirancang dengan gaya arsitektur Bali yang khas. Salah satu layanan unik yang ditawarkan oleh hotel ini berada di villa yaitu pelayanan privat *butler* di setiap masing-masing villa. Untuk melancarkan operasional The Legian Seminyak, Bali memiliki beberapa Departemen yaitu *Human Resource Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Product Department*, *Food and Beverage Service* dan *Scurity Department*. *Food and Beverage Service Department* adalah salah satu departemen yang merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab terkait penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman untuk tamu yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial. Departemen ini merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam operasional hotel karena juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan yang muncul sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang

telah dikonsumsi apabila harapan/kebutuhan mereka terpenuhi. The Legian Seminyak, Bali mengutamakan kepuasan tamu dengan pelayanan yang sangat baik dan special. Adapun beberapa pelayanan special yang dimilikinya salah satunya yaitu pelayanan *special afternoon tea*.

Pelayanan *special afternoon tea* ini sudah termasuk pelayanan yang sangat banyak dimiliki oleh beberapa hotel di Bali termasuk di The Legian Seminyak, Bali. *Special afternoon tea* di The Legian Seminyak, Bali bisa dilihat dari pelayanan dan penyajiannya. Pelayanan *special afternoon tea* ini hanya didapatkan oleh tamu yang menginap di Villa. Tamu yang menginap di Villa mendapatkan benefit berupa pelayanan *special afternoon tea* di Club Lounge yang sudah termasuk dengan harga kamar. Tamu bisa menikmati *special afternoon tea* ini di Club Lounge pada Pukul 15.00-16.30 WITA sembari mendengarkan musik rindik khas Bali dan ditemani *butler* pribadi tamu. Menu *special afternoon tea* tentunya mengandung elemen minuman teh beserta beberapa *mini cake* pendampingnya. The Legian Seminyak, Bali menyiapkan banyak pilihan teh untuk *special afternoon tea* ini seperti *green tea*, *ginger tea*, *english breakfast tea*, *earl grey* dan *chamomile*. The Legian Seminyak, Bali juga banyak menyiapkan pilihan *snack* atau *cake* yang beragam untuk *special afternoon tea* ini seperti: *bake apple*, *chocolate taflet*, *dadar gulung*, *chicken egg sandwich*, *carrot cake*, *kelepon*, dan *vegetable sandwich*. Menu *special afternoon tea* ini, tamu bisa menikmati teh beserta *snack* atau *cake* dengan bebas *refil* sesuai dengan permintaan tamu secara gratis.

Terdapat beberapa tugas akhir yang membahas tentang pelayanan *afternoon tea* oleh *Waiter* diantaranya pelayanan *afternoon tea* oleh *Waiter* di The ST. Regis Bali Resort yang disusun oleh Ayu Rismayanti (2020) dengan judul “Prosedur Pelayanan Classic Afternoon Tea Ritual Oleh Bar Waiter / Waitress Di King Cole Bar The ST. Regis Bali Resort” terdapat perbedaan dalam segi sistem pelayanan dan pembayaran yang diberikan dimana pelayanan *afternoon tea* di King Cole Bar The ST. Regis Bali Resort sistem pelayanan yang diberikan berupa harga paket dengan perbedaan harga untuk dewasa dan anak-anak. Sedangkan pelayanan *special afternoon tea* pada The Club Lounge di The Legian Seminyak Bali menawarkan sistem pelayanan yang diberikan termasuk dengan harga kamar villa. Pelayanan *special afternoon tea* oleh *Waiter* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali yang disusun oleh Putra Antika (2023) dengan judul “Sequences Of Service Afternoon Tea Oleh Waiter The Bar Di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali” terdapat perbedaan penyajian, di The Legian Seminyak Bali penyajian *Afternoon Tea* menggunakan *Tea Pod*. Untuk snack atau cake disajikan dengan menggunakan *B&B Plate* dan disusun di rak mini yang mempunyai nama etajar. Sedangkan di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali disajikan dengan *sterling tea stand* yang memiliki ciri khas tersendiri.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diangkat topik yang berjudul “Pelayanan Special Afternoon Tea oleh Waiter di Club Lounge The Legian Seminyak Bali” sebagai bentuk respon dari fasilitas makanan dan

minuman dalam menciptakan kepuasan pelayanan tamu yang menginap di The Legian Seminyak, Bali.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *special afternoon tea* oleh *Waiter* di Club Lounge The Legian Seminyak Bali?
2. Apa sajakah kendala- kendala yang dihadapi dalam pelayanan *special afternoon tea* oleh *Waiter* di Club Lounge The Legian Seminyak Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Special Afternoon Tea* Oleh *Waiter* Di Club Lounge The Legian Seminyak Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuannya dari penulisan

ini adalah:

- a. Mendeskripsikan pelayanan *special afternoon tea* oleh *Waiter* di Club Lounge The Legian Seminyak Bali
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *special afternoon tea* oleh *Waiter* di Club Lounge The Legian Seminyak Bali

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijazah Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menjadi bukti kemampuan mahasiswa dalam melakukan penelitian dan analisis yang berkualitas di bidang tertentu.
- 3) Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa terhadap topik penelitian yang dipilih.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi perpustakaan di Kampus Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan bisa menjadi bahan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca yang ingin menambah ilmu pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Meningkatkan citra Politeknik Negeri Bali dalam bidang penelitian dan menghasilkan lulusan yang berkualitas.
- 3) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *special afternoon tea* oleh *Waiter*.

c. Perusahaan

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan *special afternoon tea* oleh *Waiter* di Club Lounge The Legian Seminyak Bali.
- 2) Memahami kebutuhan dan keinginan tamu terhadap pelayanan *special afternoon tea* sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan tamu agar tamu dapat memberikan komentar yang positif.
- 3) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam menangani *special afternoon tea*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini seperti: metode observasi, metode wawancara, dan studi kepustakaan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi yang dilakukan dengan cara mengamati dan ikut serta dalam pelayanan *special afternoon tea*.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan metode wawancara. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada

manager, supervisor, serta senior Restoran The Club Lounge di The Legian Seminyak Bali. Pengumpulan data ini dilakukan dengan mencatat poin- poin penting yang disampaikan oleh mereka.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dari berbagai sumber tentang pembahasan pelayanan *special afternoon tea*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah metode kualitatif dan metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan secara runtun dan mendetail mengenai tahapan-tahapan pelayanan *special afternoon tea* oleh *Waiter* di Club Lounge The Legian Seminyak Bali yang didapat melalui observasi, dan wawancara dengan pihak terkait.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian diatas penulis dapat simpulkan bahwa dari kegiatan penulis dalam melakukan Pelayanan *Special Afternoon Tea* Oleh *Waiter* di *Club Lounge* The Legian Seminyak Bali banyak pembelajaran yang penulis dapatkan, mulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tujuan dari adanya tahapan-tahapan tersebut supaya *Waiter* dapat menjalankan seluruh SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada supaya menghindari kesalahan fatal seperti contohnya *guest complain*. Selain itu juga dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman special yang tamu dapatkan saat menginap di The Legian Seminyak Bali.

Adapun hambatan yang didapatkan penulis saat pelaksanaan Pelayanan *Special Afternoon Tea* Oleh *Waiter* Di *Club Lounge* The Legian Seminyak Bali yaitu, dibutuhkan waktu dan tenaga untuk mengambil *mini cake* di *pastry & bakery*. Solusi yang penulis dapatkan yaitu, para *waiter* harus memeriksa *guest list* atau data jumlah tamu yang menginap di *The Club*. Setelah mengetahui jumlah tamu yang menginap, *Waiter* akan mengetahui jumlah *mini cake* yang perlu di ambil di *pastry & bakery* lalu menyimpannya di kulkas. Dengan cara tersebut, *Waiter* tidak akan kewalahan saat melayani tamu yang sedang ramai datang untuk menikmati *special afternoon tea*. Selain hambatan tersebut, Adapun hambatan lainnya seperti kurangnya pemeliharaan peralatan. Solusi yang penulis dapatkan yaitu,

Waiter secara teratur memeriksa keadaan peralatan terutama etajar yang catnya sudah mulai mengelupas dengan cara membuat list barang-barang yang rusak dan nantinya akan di serahkan kepada seller untuk di restorasi kembali.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan pengamatan ini, antara lain:

1. Memaksimalkan jumlah karyawan agar bisa memberikan pelayanan dengan maksimal pada saat tamu sedang ramai dan *occupancy* tinggi sehingga bisa memberikan pelayanan prima dan menghindari terjadinya *guest complain*.
2. Meningkatkan pemeliharaan peralatan yang dipakai untuk melayani *special afternoon tea*. Tujuannya untuk menghindari keluhan tamu terhadap beberapa peralatan yang dipakai untuk pelayanan *special afternoon tea*.
3. Meningkatkan rasa *team work* ketika ada karyawan atau training sedang kewalahan dalam menyiapkan pesanan ataupun melayani tamu sehingga bisa saling membantu dan meningkatkan fasilitas baik sarana maupun prasarana yang menunjang kebutuhan dalam bekerja maupun kebutuhan para tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, A. 2018. *Manajemen Food and Beverage*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Chair, Ira Meirina, Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Darma Oka, I Made dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Kusuma, I. G. A. 2017. *Pengaruh Hotel Ramah Lingkungan Terhadap Kepuasan Tamu*. *Jurnal Pariwisata*, 2 (1), 1-10.
- Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Lukmana, Danang. 2023. *Mengenal Perbedaan Afternoon Tea dan High Tea Khas Budaya Inggris*. https://www.nibble.id/perbedaan-afternoon-tea-dan-high-tea/#google_vignette. Diakses pada tanggal 15 Januari 2024.
- Marsum, W. A & Fauziah, S. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Moffat, Muriel (2013). *Afternoon Tea: A Timeless Tradition Vancouver*. D & M Publisher, Inc.
- Novitasari, N. P. 2023. *Tugas Akhir Penanganan Tamu Handle with Care oleh Hostess pada Cafe Restoran di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua*.
- Putra Antika, I. K. D. 2023. *Tugas Akhir Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*. Jembrana: Politeknik Negeri Bali Kampus cabang Jembrana.
- Rismayanti, N. K. A. 2020. *Tugas Akhir Prosedur Pelayanan Classic Afternoon Tea Ritual oleh Bar Waiter di King Cole Bar The St. Regis Bali Resort*. Bandung: Politeknik Negeri Bali.
- Sudjana, N. 2015. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Bandung: Tarsito