

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI POOL BAR AND BEACH LOUNGE GRAND HYATT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Wayan Krisna Ananda Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI POOL BAR AND BEACH LOUNGE GRAND HYATT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Wayan Krisna Ananda Putra

NIM. 2115823179

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI POOL BAR AND BEACH LOUNGE GRAND HYATT 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

Wayan Krisna Ananda Putra

NIM. 2115823179

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI POOL BAR AND BEACH LOUNGE GRAND HYATT BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom.
NIP. 196303231990031001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.par
NIP. 196409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH
OLEH PRAMUSAJI DI POOL BAR AND BEACH LOUNGE GRAND
HYATT BALI

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng NIP. 199011112022032009	
Anggota	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin NIP. 196001251988031001	
Anggota	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. NIP. 199306082022032009	

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
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 : Wayan Krisna Ananda Putra

NIM : 2115823179

Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH
OLEH PRAMUSAJI DI POOL BAR AND BEACH LOUNGE
GRAND HYATT 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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Wayan Krisna Ananda Putra

NIM. 2115823179

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan A'la Carte Lunch Oleh Pramusaji Di Pool Bar and Beach Lounge Grand Hyatt Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan A'la Carte Lunch oleh Pramusaji di Pool Bar and Beach Lounge Grand Hyatt Bali serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih 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 untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kadek Dwi Pradnyani N, S.Pd., M.Eng, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Nyoman Pradnyana Bayu Trisna, selaku Training Manager/Human Resource Manager Grand Hyatt Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Grand Hyatt Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Made Agus Subawa, selaku Pool Bar and Beach Lounge Manager Grand Hyatt Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staff Food Beverage Service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

10. Bapak Nengah Swastapa dan Ibu Ni Luh Sri Ginawati selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada 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.

Badung, Agustus 2024

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 TUGAS AKHIR	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	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Pengertian Food Beverage Service	12
C. Pengertian Restoran	13
D. Pengertian Pelayanan	14
E. Pengertian Menu	16
F. Pengertian Pramusaji.....	18
G. Pengertian Lunch	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Grand Hyatt Bali	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Grand Hyatt Bali	23

C. Struktur Organisasi Grand Hyatt Bali	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Penyajian Hasil Observasi.....	34
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	49
A. Simpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Grand Hyatt Bali.....	23
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar Grand Hyatt Bali	23
Tabel 3. 3 Venue Grand Hyatt Bali.....	24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Grand Hyatt Bali.....	20
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Grand Hyatt Bali	29
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Dokumentasi Pool Bar and Beach Lounge

Lampiran 2 : Seragam Pool Bar and Beach Lounge

Lampiran 3: Menu List

Lampiran 4: memasukan *order* pada *infrasys*

Lampiran 5 : bill room charge yang sudah di sign



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Grand Hyatt Bali adalah salah satu hotel di Bali yang berlokasi di kawasan Nusa Dua, Grand Hyatt Bali dibangun dengan konsep " Istana Air di Pantai Timur Bali" dengan total area 17 hektar. Grand Hyatt Bali adalah milik dari PT. Wynncor Bali, yang didirikan pada tahun 1973 (yang juga memiliki satu properti lagi di Bali yaitu Hyatt Regency Sanur), berada di bawah PT. Jakarta Setiabudi Internasional, Tbk. Grand Hyatt Bali telah beroperasi sejak 10 Juli 1991. Grand Hyatt Bali dibuka sebagai resor terbesar di Kawasan Pariwisata Nusa Dua yang dikelola oleh *Indonesia Tourism Development Corporation* (ITDC) dan satu-satunya resor di Nusa Dua yang memiliki panjang pantai 650m.

Grand Hyatt Bali dibangun menjadi beberapa bagian yang terdiri dari empat villa yaitu, *North Village*, *East Village*, *South Village*, dan *West Village* yang dikelilingi kebun bernuansa Bali dan kolam dengan bunga teratai. Grand Hyatt Bali menawarkan berbagai pengalaman menarik dan menyenangkan untuk para tamu yang ingin menginap. Lebih dari 30 tahun Grand Hyatt Bali berdiri, selalu tetap konsisten mempertahankan kualitas yang diberikan kepada tamu yang menginap. Adapun beberapa *department* yang terdapat di Grand Hyatt Bali yaitu, *Human Resources Department*,

Front Office Department, Housekeeping Department, Food Beverage Department, Engineering Department, Room Division Department, Sale & Marketing Department, Finance Department.

Food and Beverage merupakan *department* yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang terdapat di sebuah hotel. Menjadi salah satu *department* penyumbang *revenue* terbanyak selain dari penjualan kamar, seseorang yang bekerja di *department* ini memiliki tanggung jawab untuk menyebarkan segala informasi, utamanya mengenai *product knowledge* seperti makanan dan minuman yang dijual di restoran-restoran yang ada di Grand Hyatt Bali. Adapun bagian-bagian dalam *Food and Beverages Department* di Grand Hyatt Bali yaitu *Food and Beverages Service* dan *Food and Beverages Product*.

Food Beverage Service merupakan suatu departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang terdapat di sebuah hotel Grand Hyatt Bali memiliki 9 *Restaurant & bar* yaitu *Garden Café, Watercort, Pasar Sengol, Nampu Japanese Restaurant, Salsa Verde Restaurant, Salsa Bar, Veranda Lounge, Grand Club Lounge, dan Pool Bar and Beach Lounge*. *Pool Bar and Beach Lounge* merupakan *restaurant* yang menyajikan makanan *western*, yang hanya melayani *lunch*.

Lunch di *Pool Bar and Beach Lounge* menggunakan sistem *a'la carte menu*, yaitu *menu* yang disediakan merupakan *menu* yang akan di pesan oleh tamu dan pramusaji akan melakukan proses *taking order* sesuai dengan

pilihannya, *a'la carte* adalah susunan daftar makanan yang dimasing masing makanan disertai dengan harga tersendiri pada *a'la carte menu* tamu dapat memilih makanan yang sesuai dengan keinginan atau selera makan mereka. *Pool Bar and Beach Lounge* terletak di tepian garis Pantai Nusa Dua yang menghadap langsung ke Samudra Hindia membuat para tamu bisa menikmati *Pool Slide* yang berada di *Pool Bar and Beach Lounge* dengan menyantap makanan dan minuman dengan ditemani angin yang sejuk dan desiran ombak di siang hari. Sehingga banyak tamu *in house guest* atau *outsider* berkunjung ke *Pool Bar and Beach Lounge* untuk menikmati *Pool Slide*, makanan dan minuman yang dijual di *Pool Bar and Beach Lounge*.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunkana Tugas Akhir lain berjudul Pelayanan A'la Carte Breakfast Oleh Pramusaji Di Roosterfish Beach Club Restaurant Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa oleh I Made Deva Mertha Sanjaya (2023) serta Pelayanan Sunday Lunch Oleh Pramusaji Di The Cafe Restaurant Pada The Mulia, Mulia Resort And Villas oleh Laras Agustina Putri (2023) yang dimana kedua tugas akhir memiliki kesamaan utamanya dalam proses pelayanan kepada tamu. Sedangkan untuk perbedaannya adalah kedua Tugas Akhir tersebut memiliki ciri khas seperti yang di tulis oleh I Made Deva Mertha Sanjaya (2023) dan Laras Agustina Putri (2023) menyediakan *A'la Carte Breakfast* dan melayani hanya di hari minggu , berbeda dengan *A'la Carte Lunch di Pool Bar*

and Beach Lounge Grand Hyatt Bali hanya menyediakan *A'la Carte Lunch* saja dan buka setiap hari

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik dikarenakan memerlukan keterampilan yang lebih seperti membawa *box tray* yang lebih dari 4 dan tantangan untuk membawanya seperti lantai licin dan jauh nya jarak dari kitchen menuju area lounge maka penulis membahas bagaimana pelayanan *A'la Carte Lunch* dengan judul “Pelayanan *A'la Carte* Oleh Pramusaji Di Pool Bar And Beach Lounge Grand Hyatt Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat pada Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan *A'la Carte Lunch* oleh Pramusaji di Pool Bar and Beach Lounge Grand Hyatt Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam memberikan Pelayanan *A'la Carte Lunch* oleh Pramusaji di Pool Bar and Beach Lounge Grand Hyatt Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *A'la Carte Lunch* oleh Pramusaji di Pool Bar and Beach Lounge Grand Hyatt Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan A'la Carte Lunch oleh Pramusaji di Pool Bar And Beach Lounge Grand Hyatt Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang waiter/waiters dalam menanganai pelayanan A'la Carte Lunch dan bagaimana cara menanganinya

2. Manfaat Penulisan

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

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Porogram Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
 - 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menanganai pelayanan A'la Carte Lunch oleh seorang pramusaji
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir oleh mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *A'la Carte Lunch* oleh seorang pramusaji.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan *A'la Carte Lunch* oleh Pramusaji di Pool Bar and Beach Lounge Grand Hyatt Bali.
- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung dengan *Manager Pool Bar and Beach Lounge, Assistant Manager Pool Bar and Beach Lounge, Staff Pool Bar and Beach Lounge* Grand Hyatt Bali.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan *electronic book*.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan antara metode formal dan informal sebagai berikut:

- a. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa.
- b. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa

1. Pelayanan *A'la Carte Lunch* oleh Pramusaji Di *Pool Bar nd Beach Lounge* Grand Hyat bali memiliki tiga tahapan pelaksanaan yang harus diikuti yaitu:
 - a. Tahap Persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan area kerja. Dalam tahap persiapan seorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki, sedangkan tahap area kerja terdapat beberapa hal yang harus dikerjakan, antara lain: *set-up nomor table*, menata *menu food and beverage*, dan mempersiapkan *roll napkin*.
 - b. Tahap Pelaksanaan, terdiri atas: *welcoming the guest, presenting the food and drink list, taking order, repeat the order, input order pada system, serving drink order, serving food order, ask guests about the completeness of the food, asking for taste the food, presenting the bill, say thank you to the guest.*
 - c. Tahap Akhir merupakan tahap kegiatan menutup restoran, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh seorang pramusaji pada tahap kegiatan menutup restoran, yaitu: melakukan *clear up*,

membersihkan dan menata meja kembali, membersihkan *side stand*, melakukan *polishing*, mengumpulkan *napkin*, mematikan lampu

2. Hambatan – Hambatan yang Dihadapi Dalam Pelayanan *A'la Carte Lunch* Oleh Pramusaji *Pool Bar and Beach Lounge* Grand Hyatt Bali dan Cara Mengatasinya

- a. Kurangnya penguasaan Bahasa Asing seperti Jepang, Mandarin dan Korea, cara mengatasinya meminta bantuan *staff* atau *hostess* yang paham dengan Bahasa Jepang, Mandarin Dan Korea.
- b. Tamu terlalu lama menunggu pesanan menyebabkan seringnya terjadi *complaint* karena keterlambatan makanan ataupun minuman yang dipesan oleh tamu. cara mengatasinya menginformasikan kepada tamu dari awal bahwa makanan akan datang agak terlambat karena banyaknya juga pesanan dari tamu lainnya karena restoran sedang ramai.

B. Saran

Setelah menjalani praktek kerja lapangan serta mencari data dan melihat tentang proses Pelayanan *A'la Carte Lunch* Oleh Pramusaji di *Pool Bar and Beach Lounge* Grand Hyatt Bali banyak mendapatkan pengalaman di bidang *Food Beverage Service*. Penulis dapat melihat hal yang perlu di tingkatkan dan di perbaiki lagi. Penulis dapat memberikan saran terhadap pihak restoran, antara lain:

1. Manajemen hotel hendaknya memberikan training Bahasa asing selain Bahasa Inggris yaitu Mandarin, Japanese dan Korea untuk

mengantisipasi tamu yang datang ke hotel yang tidak bisa berbahasa Inggris.

2. Manajemen restaurant hendaknya mengatur jumlah team kitchen yang bekerja pada saat high season mengantisipasi kekurangan tenaga kerja saat pesanan makanan banyak.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A. W. (2018). Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Arifin, Akbar. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 30 No. 1
- Chair, Dra Ira Meirina dan Pramudia Heru. 2017. *Hotel Room Division*
- Giritlioglu, I., Jones, E. and Avcikurt, C. (2014) 'Measuring food and beverage, service quality in spa hotels: A case study in Bali' kesir, T., *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(2), P., & Doi:10.1108/IJCHM-03-2012-0049., 183–204. (n.d.).
- Kasmir. (2017) . *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS
- Marsum ,2016:90. *Restoran dan Segala Permasalahannya*.
- Martayasa, I. (2012). *Food & Beverage Service Oprational Yogyakarta: Andi* .
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan kegiatannya*. Yogyakarta: andi
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish
- Wisnawa, I.M.B. 2019. *Kasir Kantor Depan*. Mangupura: STIPAR Triatma Jaya.
- Windyarti, I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel The 1o1 Jakarta Sedayu Darmawangsa* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Wiranata, R. R., Soewarno, N., & Riany, M. (2019). *TA: Implementasi Konsep International Style Pada Hotel Bintang Empat Di Kawasan Sudirman Bandung* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).