

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI TABIA RESTAURANT
THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nengah Adi Putra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI TABIA RESTAURANT
THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nengah Adi Putra
NIM. 2115823061**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI TABIA RESTAURANT THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan D-ploma
III Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nengah Adi Putra
NIM. 2115823061**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI TABIA RESTAURANT THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI

Tugas akhir ini telah disetujui oleh para pembimbing dan ketua jurusan pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb
NIP. 196405261990032003

Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc.
NIP. 199001132019032015

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali



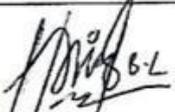
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.par

NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI TABIA RESTAURANT THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para penguji dan Koordinator Program Studi D-III
Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb NIP. 196405261990032003	
Anggota	Harisal, SS., M.Hum NIP. 198410012018031001	
Anggota	Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si NIP. 199204222022032011	

Mengetahui,

Koordinator Program studi D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, SPd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



**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

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Nengah Adi Putra

NIM : 2115823061

Program Studi : D-III Perhotelan Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**Pelayanan Room Service Oleh Waiter Di The
Westin Resort & Spa Ubud 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, 02 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Nengah Adi Putra

NIM.2115823061

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Pelayanan Room Service oleh Waiter pada Tabia Restaurant di The Westin Resort & Spa Ubud Bali**” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk kelulusan pada 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.

5. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Ni Ketut Kardini, selaku *Human Resource Manager* The Westin Resort & Spa Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Dewa Yudana, selaku *Food and Beverage Manager* The Westin Resort & Spa Ubud yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staff *Food and Beverage Service* yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Ketut Lanying dan Ibu Ni Nyoman Sudani 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

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIAT.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. F & B Department.....	11
1. Pengertian Food & Beverage Department.....	11
2. Tujuan Food & Beverage Department.....	12
C. Restoran.....	13
1. Pengertian Restaurant.....	13

2. Jenis-Jenis Restaurant.....	14
D. Pelayanan.....	15
1. Pengertian Pelayanan Room Service.....	15
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	16
E. Pengertian Waiter.....	17
F. Squence Of Service.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	24
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	35
A. Penyajian Hasil Observasi	35
1. Tahap persiapan.....	36
a. Persiapan diri.....	36
b. Persiapan alat.....	37
2. Tahap pelaksanaan.....	40
a. Contoh percakapan taking order.....	41
b. Menyalin pesanan ke captain order.....	41
c. Membawa pesanan ke kamar.....	42
d. Contoh percakapan di kamar tamu.....	42
3. a. Penutup (Closing area).....	43
B. Kendala-kendala yang di hadapi	45
BAB V PENUTUP.....	46
A. Simpulan.....	46
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
DAFTAR LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar.....	25
Tabel 3.2 Restaurant dan Bar.....	25
Tabel 3.3 Venue.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel.....	19
Gambar 4.1 Penampilan Seorang Waiter.....	37
Gambar 4.2 Tray.....	37
Gambar 4.3 Cutleries.....	38
Gambar 4.4 Centervase.....	38
Gambar 4.5 Salt & Pepper.....	39
Gambar 4.6 Sugar.....	39
Gambar 4.7 Dial Zero Papper.....	40
Gambar 4.8 Coster.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 3.2 Tabia Restaurant.....	50
Gambar 3.3 Tall Trees Restaurant.....	50
Gambar 3.4 Lobby Bar.....	51
Gambar 3.5 Pool Bar.....	51
Gambar 3.6 Ballroom.....	51
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Hotel.....	52
Gambar 3.8 Struktur Organisasi F & B service.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

The Westin Resort & Spa Ubud Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi di Jalan. Lod tunduh, Singakerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali yang menyediakan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan wisatawan seperti penyewaan kamar hotel dengan jumlah kamar mencapai 120 kamar, pelayanan makan dan minum dan layanan penunjang lainnya.

The Westin Resort & Spa Ubud Bali terdiri dari beberapa departemen diantaranya: Sales Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Finance Department, Human Resource Department, Front Office Department, Engineering Department, Lost Prevention Department.

Food & Beverage Department merupakan salah satu departemen yang penting di hotel dimana pada departemen *Food and Beverage* dibagi menjadi dua, yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and beverage service* adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial

dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial.

The Westin Resort & Spa Ubud Bali memiliki dua *restaurant* yang bernama Tabia Restaurant dan Tall Tree Restaurant. Tabia Restaurant terletak di lantai 3 yang merupakan *all dining restaurant* yang digunakan mulai dari *breakfast* hingga *dinner*. Untuk *breakfast* sendiri menggunakan *system buffet* dari jam 06.00am hingga jam 11.00am, lalu untuk *lunch* dan *dinner* sendiri menggunakan *system a'la carte* dari jam 11.30am hingga jam 22.30pm.

In Room Dining/Room service adalah pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar yang beroperasi selama 24 jam yang menyajikan makanan dan minuman untuk breakfast, lunch, dinner, dan supper (makan tengah malam). Agar Breakfast in Room Dining berjalan lancar pada saat operasional di restaurant, maka waitress selanjutnya diberikan tugas dan section oleh supervisor yang incharge pada hari itu juga, maka waitress yang bertugas akan melengkapi segala peralatan atau kelengkapan yang dibutuhkan sesuai dengan makanan atau minuman yang dipesan oleh tamu seperti mempersiapkan condiment misalnya tomato sauce, chili sauce, salt and pepper, sugar, dan lain-lain, sehingga penanganan in room dining ini dapat berjalan lancar pada saat operasional di restaurant berlangsung. Setelah makanan atau minuman yang dipesan oleh tamu siap, waitress akan menuju kasir untuk mengambil guest bill lalu hidangan akan segera diantar ke kamar tamu.

Waitress memiliki beberapa tantangan pada saat menangani dinner in room dining ke kamar tamu seperti contoh pada saat sampai di depan kamar tamu, waitress akan

menekan bel kamar sebanyak 3 kali, namun jika dari dalam kamar tidak ada jawaban, maka waitress akan menelepon ke restaurant untuk meminta bantuan agar menelepon kembali ke kamar tamu agar bisa dibukakan pintu oleh tamu. Selain itu tantangan oleh waitress pada saat berkomunikasi oleh tamu pada saat akan meletakkan pesanan yang telah dipesan

Keunikan dari pelayanan *room service* ini adalah di dalam setiap kamar sudah tersedia barcode yang bisa diakses semua tamu yg menginap untuk melihat atau memilih menu in room daining/room service yang tersedia di tabia restaurant.

Sebagai sumber acuan penulis menggunakan dua Tugas Akhir yang di tulis oleh Dodik Sutaryawan (2022) dengan judul Pelayanan Room Service Oleh Waiter di Hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay dan Cahaya Adnyani (2023) dengan judul Pelayanan RoomService oleh waiter di Anantara Seminyak Bali Resort. Hasil observasi dari Dodik Suryawan yaitu pelayanan room service dilakukan pada era pandemi yang lebih berfokus pada penggunaan masker, handglove dan handsanitizer untuk mencegah penularan saat pandemi, sedangkan Cahaya Adnyani lebih berfokus pada Tray service dan SOS di Anantara Seminyak Bali Resort.

Pelayanan Room Service Oleh Waiter di Tabia Restaurant The Westin Resort & Spa Ubud Bali berbeda dengan kedua tugas akhir di atas yaitu Dodik Suryawan lebih berfokus dalam penggunaan masker, handglove dan hansanitizer karena pada saat itu masih dalam keadaan pandemi, dan Cahya Adnyani berfokus pada Tray servuce dan SOS, sedangkan di The Westin Resort & Spa Ubud Bali lebih berfokus pada

SOS, Tray Service, Tabel service dan pada saat membawa makanan waiter/pramusaji menggunakan handglove.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter* Di Tabia Restaurant The Westin Resort & Spa Ubud ini sebagai laporan tugas akhir

B.Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang Telah di jabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

- 1). Bagaimanakah penanganan *Room Service* oleh *waiter* pada *Tabia restaurant* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali.?
- 2). Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter* dalam *Pelayanan Room Service* pada *Tabia Restaurant* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali, dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?.

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan manfaat penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1.Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang di dapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul *Pelayanan Room Service Oleh Waiter* di The Westin Resort & Spa Ubud bali adalah sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali
- b. Menjelaskan apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter* dan cara *waiter* mengatasi kendala tersebut di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani *Pelayanan Room Service*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat digunakan sebagai perbandingan antara teori dan praktik yang didapat di kampus dengan yang ada di lapangan.
- 2) Digunakan sebagai tolak ukur dalam proses pembelajaran di kampus dan sebagai acuan pembuatan tugas akhir para mahasiswa.
- 3) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang F&B Service khususnya pada pelayanan *Room Service*.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *room service* oleh *waiter* di hotel.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan data

a. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mencatat informasi sesuai dengan data yang diperlukan dan melibatkan diri secara langsung selama 6 bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan yang disertai dengan pencatatan-pencatatan bagaimana seorang Waiter dalam melakukan pelayanan room service dengan *Tray Service* dan dokumentasi berupa gambar.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertanya secara langsung dengan Supervisor dan staff di Tabia restaurant mengenai proses pelayanan room service .

c. Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mencari informasi terkait penulisan tugas akhir melalui buku, artikel, hingga karya tulis yang tersedia baik dari milik pribadi, mencari di internet hingga mencari di perpustakaan.

2. Metode dan Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter* pada *tabia restaurant* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data ini penulis menggunakan teknik formal dan informal. Penyajian data secara formal adalah penyajian hasil analisis yang berupa penyampaian dengan tabel, grafik, gambar yang berkaitan dengan penanganan a'la carte dinner oleh waiter *tabia restaurant* . Sedangkan, penyajian data secara informal adalah penyajian hasil analisis dengan uraian kata- kata. Menyajikan data dengan hasil analisis menggunakan kata-kata dari metode deskriptif dan menggunakan data seperti tanda baca dan gambar dapa memperjelas tentang pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter* pada *tabia restaurant* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Pelayanan Room Service Oleh Waiter pada tabia *restaurant* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* pada Tabia *Restaurant* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali terdiri dari 3 tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutup.

Pada tahap persiapan seorang *Waiter* menyaipkan penampilan diri dan juga mempersiapkan alat-alat yang akan dipergunakan untuk pelayanan untuk *room service*.

Pada tahap pelaksanaan seorang *waiter* melakukan kegiatan pelayanan yang dimulai dari menerima order hingga mengantarkan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu

Tahap penutupan merupakan tahap akhir dari pelayanan *room service* yaitu tahap pembayaran dan tahap clear up.

2. Kendala-kendala yang dihadapi seorang *Waiter* dalam pelayanan *room*

Service pada tabia *restaurant* di The Westin Resort & Spa yaitu ::

- a. Kesulitan pada saat membawa makanan yang terlalu banyak ke kamar tamu. Cara mengatasinya adalah seorang *Waiter* menggunakan troly untuk membawa pesanan tamu ke kamar hotel.

- b. Keterlambatan membawa pesanan ke kamar tamu sehingga menyebabkan terjadinya *complaint*. Cara mengatasinya adalah dengan meminta maaf dengan memberikan penjelasan bahwa situasi pesanan lagi ramai.

B. Saran

Adapun saran yang disampaikan dalam Pelayanan *Room Service* Oleh Waiter pada tabia *restaurant* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali dalam upaya meningkatkan kinerja dalam melayani tamu yaitu:

1. Disarankan agar para *waiter/ss* lebih lebih meningkatkan *team work* dan para senior lebih sering memberikan pengarahan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.
2. Disarankan agar *waiter/ss* selalu melakukan *double check* orderan untuk mencegah terjadinya *missed order* dan harus lebih sering berkomunikasi antar *waiter/waitris* supaya oprasional berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Chair, I. M. (2017). . Hotel Room Division Management. Kencana, Jakarta.
eprints2.undip.ac.id 2017, 54-63.
- Defrina, D., Lestari, D. P., Industri, F. T., Gunadarma, U., Studi, P., Matematika,
Journal of Information System Research (JOSH).
- K., Gunadarma, U., Barat, J., & Browser, M. (2017). Aplikasi Pemesanan
Makanan Dan Minuman Online Application of Ordering Food and Beverages
Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya
eprints2.undip.ac.id 2017,
- Mertayasa. (2017). Food and Beverage Service Operational Job Preparation, ANDI
OFFSET, *eprints2.undip.ac.id 2017*,
- Nurlaman, K. (2016). Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food
Online Based on Mobile Browser on Tiga Saudara Restaurant.
Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom
Pinang..
- Putri, E. D. H., & Wicaksono, F. (2015). Peranan Housekeeping Dalam
Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. Journal of
- Soleha, P. A., Aldisa, R. T., & Abdullah, M. A. (2023). Pemilihan Waitress Resto
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard
Tourism and Economic.
- Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. AKPAR
- Putri, E. D. H. (2018). Pengantar Akomodasi dan Restoran. Deepublish

