

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BREAKFAST BOX OLEH WAITER/WAITRESS DI PAON
RESTAURANT ARYA DUTA HOTEL KUTA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Novan Adi Pramana

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN BREAKFAST BOX OLEH WAITER/WAITRESS DI PAON
RESTAURANT ARYA DUTA HOTEL KUTA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Novan Adi Pramana
NIM. 2115823006

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST BOX OLEH WAITER/WAITRESS DI PAON RESTAURANT ARYA DUTA HOTEL KUTA BALI

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat
untuk Memperoleh gelar Ahli Madya di Program
Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Komang Novan Adi Pramana
NIM. 2115823006**

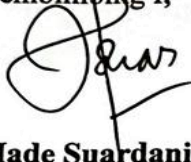
**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST BOX OLEH WAITER/WAITRESS DI PAON RESTAURANT PADA ARYA DUTA HOTEL KUTA BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 2 Agustus 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,




Dra. Made Ruki, M. Par.
NIP. 196210061990102001



JURUSAN PARIWISATA

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Noyianti, S.Pd., M.Eng.
NIP. 19901112022032009

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BREAKFAST BOX OLEH WAITER / WAITRESS PAON
RESTAURANT PADA ARYA DUTA HOTEL KUTA BALI**

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

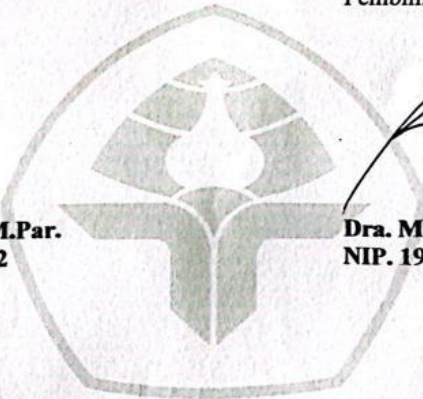


Made Suardani, S.Pd., M.Par.
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 196210061990102001



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN BREAKFAST BOX OLEH WAITER / WAITRESS PAON RESTAURANT PADA ARYA DUTA HOTEL KUTA BALI

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Suardani, S.Pd., M.Par. NIP. 197303122002122002	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum. NIP. 198901172022032007	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP. 1995110620220322010	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 1990111112022032009

JURUSAN PARIWISATA
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

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Komang Novan Adi Pramana

NIM ✓ : 2115823006

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**"PELAYANAN BREAKFAST BOX OLEH WAITER / WAITRESS PAON RESTAURANT DI
ARYA DUTA HOTEL KUTA 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, 2 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

JURUSAN F
POLITEKNIK



Komang Novan Adi Pramana

NIM. 2115823006

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, tugas akhir dengan judul: Pelayanan Breakfast Box oleh Waiter/Waitress di Paon Restaurant Pada Arya Duta Kuta Bali dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini dibuat untuk menjabarkan Pelayanan Breakfast Box Oleh Waiter di Paon Restaurant Pada Arya Duta Kuta Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses menulis tugas akhir ini, penulis memperoleh hambatan dan kesulitan, akan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan penulis dapat dilaksanakan dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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 D3 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 kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.

7. Bapak Sutan, selaku Training Manager/Human Resource Manager Arya Duta Kuta Bali yang telah memberikan bimbingan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staff Arya Duta Kuta Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak Made Putra Yana dan Ibu Luh Suriani selaku orang tua penulis, Ni Putu Meira Purnama Yanti, S.S., M.Li, I Wayan Bayu Darmawan, S.T, serta Kadek Nova Adi Saputra selaku kakak penulis yang telah memberikan motivasi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

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



Badung, 2 Agustus 2024
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSYARATAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
B. Food and Beverage Department.....	9
D. Waiter/Waitress	14
E. Pelayanan Breakfast Box	16
F. Standar Operasional Prosedur.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL ARYA DUTA KUTA BALI	20
A. Bidang Usaha dan Fasilitas Arya Duta Kuta Bali	21
B. Struktur Organisasi Arya Duta Kuta Bali	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Penyajian Hasil Observasi	31
B. Kendala Yang Dihadapi Oleh Waiter / Waitress Dalam Pelayanan Breakfast Box	42
BAB V PENUTUP	44
A. Simpulan	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar Arya Duta.....	21
Tabel 3. 2 Jenis Restoran Arya Duta	25
Tabel 3. 3 Jenis Ballroom.....	27
Tabel 3. 4 Struktur Organisasi Arya Duta	28
Tabel 3. 5 Struktur Organisasi Food & Beverage Department.....	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Arya Duta	20
Gambar 4. 1 Grooming Waiter/Waitress	33
Gambar 4. 2 Paper Bag	33
Gambar 4. 3 Sendok Plastik.....	34
Gambar 4. 4 Garpu Plastik.....	34
Gambar 4. 5 Peralatan Makan Saku	35
Gambar 4. 6 Bento Box	35
Gambar 4. 7 Cover Bento Box	36
Gambar 4. 8 Troli	36
Gambar 4. 9 Piring	37
Gambar 4. 10 Sendok Stainless	38
Gambar 4. 11 Garpu Stainless	38
Gambar 4. 12 Cutleries	38
Gambar 4. 13 Nampan	39
Gambar 4. 14 Pengiriman Breakfast Box ke Lobby Hotel.....	40
Gambar 4. 15 Pengiriman Breakfast Box ke Kamar Tamu	41



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata saat ini semakin berkembang pesat seiring dengan laju perekonomian dunia (Yakup & Haryanto, 2021). Pariwisata Indonesia memiliki potensi yang sangat besar dan tidak hanya sebagai prioritas penghasil devisa, namun pariwisata akan melaju menjadi andalan utama devisa negara. Sektor pariwisata dalam lima tahun ke depan, diprediksi menjadi “*core economy*” dan penyumbang perdagangan luar negeri terbesar di Indonesia. Selain itu, penciptaan pariwisata juga bertujuan untuk menggabungkan dan menggunakan keindahan alam dan budaya Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan pariwisata di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kapasitas pendukung pariwisata Indonesia. Keragaman budaya Indonesia sangat menarik dengan kehadiran kepercayaan, adat istiadat khusus dan seni milik setiap suku di Indonesia adalah sumber keanekaragaman budaya. Destinasi seperti Bali, dengan pantainya yang indah dan budayanya yang unik, menjadi salah satu yang paling terkenal.

Keindahan alam dan budidaya yang unik sektor pariwisata juga harus didukung oleh Akomodasi Hotel yang menunjang sektor pariwisata yang menawarkan fasilitas dan layanan mulai dari kamar tidur, kamar mandi, hingga restoran, kolam renang, pusat kebugaran dan layanan kamar. Hotel dapat bervariasi dalam ukuran dan tingkat kemewahannya. Salah satunya adalah Hotel Arya Duta Hotel Kuta Bali yang terletak di sebuah Kawasan pariwisata di daerah Badung. Arya Duta Hotel Kuta Bali ini merupakan hotel bintang lima yang terletak di Jalan Kartika Plaza, Lingkungan Segara. Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

Arya Duta Hotel Kuta Bali memiliki banyak fasilitas, jenis kamar, serta layanan jasa yang ditawarkan. Hotel ini dapat dicapai dalam 10 menit berkendara dari Bandara Internasional Bali, 5 menit dari wisata Waterpark, dan 5 menit dari Pantai Kuta.

Salah satu departemen yang berperan penting dalam pelayanan makanan dan minuman di dalam suatu hotel, yaitu *food & beverage department*. *Food & beverage department* terdiri dari *food & beverage product* dan *food & beverage service*. (Yusnita & Yulianto, 2023). *Food & beverage product* adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan (*production*), sedangkan *food & beverage service* yaitu suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu. Departemen ini bertanggung jawab untuk menyiapkan, menyajikan, menghidangkan makanan ataupun minuman kepada tamu dengan standar operasional prosedur yang dimiliki oleh Arya Duta Hotel Kuta Bali. Arya Duta Kuta Bali memiliki restoran yang bernama Paon Restaurant.

Paon Restaurant adalah restoran yang berada di atas *rooftop* yang dapat memberikan pemandangan pantai yang indah. Restoran ini menyajikan menu *buffet style* yang menunjukkan bahwa tamu dapat mengambil makanan sesuai dengan yang diinginkan. Menu *buffet* ini terdiri dari *western food*, *Indian food*, *Indonesian food*, *salad station*, *bread station*, *noodle station*, *egg station*, *hot beverage station*, *cold beverage station* sehingga pelayanan *buffe* ini dapat mempermudah tamu untuk memilih makanan yang diinginkan. Selain itu, Paon Restaurant juga menyediakan pelayanan *breakfast box* kepada tamu.

Pelayanan *breakfast box* dilakukan hanya untuk tamu yang sedang sakit, atas permintaan tamu (*by request*), serta tamu yang akan *check out early* karena tidak memungkinkan untuk *breakfast* di Paon Restaurant. *Breakfast box* ini diserahkan pada *front office* bagi tamu yang akan *check out*, sedangkan kategori pelayanan bagi tamu yang sedang sakit serta atas permintaan tamu tersebut akan diantarkan oleh para waiter/waitress ke kamar tamu tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang, fokus dari penelitian ini adalah “Pelayanan Breakfast Box oleh Waiter/Waitress di Paon Restaurant Pada Arya Duta Kuta Bali”. Pelayanan Breakfast box oleh waiter/waitress di Arya Duta Hotel Kuta Bali belum pernah dibahas sebelumnya, namun secara umum tugas akhir yang ditulis oleh Suprihartini, Lilis and Antara, Dewa Made Suria and Ardana, I komang (2023) terkait dengan bagaimana pelayanan buffet breakfast sesuai dengan SOP hotel. Berdasarkan pernyataan tersebut, penulis mengangkat judul “Pelayanan Breakfast Box Oleh Waiter/Waitress di Arya Duta Hotel Kuta Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan breakfast box oleh waiter/waitress di Paon Restaurant Pada Arya Duta Kuta Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh waiter/waitress saat pelayanan breakfast box oleh waiter di Arya Duta Hotel Kuta Bali dan cara mengatasinya.

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu

- a. Untuk mengetahui pelayanan breakfast box oleh waiter/waitress di Paon Restaurant Pada Arya Duta Kuta Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh waiter/waitress saat pelayanan breakfast box oleh waiter di Arya Duta Kuta Bali.

2. Manfaat

Manfaat penulisan tugas akhir ini di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Mahasiswa
Memperoleh wawasan dan pengetahuan seputar pelayanan breakfast box oleh waiter/waitress serta kendala yang dihadapi.
- b. Politeknik Negeri Bali
Sebagai pedoman dan referensi bagi mahasiswa di kampus Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian terkait food and beverage service.
- c. Perusahaan
Sebagai masukan dan saran pengembangan standar

operasional prosedur dan peningkatan kualitas pelayanan breakfast oleh waiter di Arya Duta Kuta Bali

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik maupun cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini di antaranya adalah:

a. Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung mengenai pelayanan breakfast box oleh waiter di Arya Duta Kuta Bali

b. Wawancara

Metode wawancara adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi secara lisan mengenai pelayanan breakfast box oleh waiter di Arya Duta Kuta Bali

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan digunakan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik melalui buku maupun literatur yang terkait dengan food beverage service.

Penerapan metode di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti teknik catat atau teknik rekam.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Analisis data yang digunakan berupa analisis data deskriptif meliputi gambaran pelayanan breakfast box oleh waiter/waitress di Arya Duta Kuta Bali serta kendala yang dihadapi. Dari gambaran tersebut selanjutnya ditarik suatu simpulan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan breakfast box oleh waiter/waitress pada paon restaurant ada dua pelayanan yaitu, pelayanan breakfast box untuk tamu early check out dan pelayanan breakfast box ke kamar tamu sesuai dengan permintaan tamu. Untuk breakfast box early check out dikirimkan ke lobby hotel sedangkan breakfast box sesuai dengan permintaan tamu / tamu sedang sakit akan dikirimkan ke kamar tamu. Adapun tahapan yang dilakukan dalam pelayanan breakfast box ini melalui beberapa tahapan yaitu, tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penyelesaian dengan memperhatikan standar operasional prosedur pada hotel arya duta, grooming staff serta penggunaan alat yang baik dan benar.

Kendala yang dihadapi oleh waiter/waitress dalam pelayanan breakfast box, diantaranya adalah troli yang tidak layak pakai karena roda troli macet dan tidak dapat digunakan, selanjutnya pada alat makan yang berbahan dasar plastik. Berbagai kendala tersebut dapat diatasi dengan cara mengganti roda pada troli agar layak digunakan dan tidak macet saat digunakan, lalu meningkatkan komunikasi yang baik antara departemen food & beverage dengan departemen front office agar segala informasi tersampaikan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disarankan bahwa seluruh staff waiter/waitress arya duta hotel perlu meningkatkan kualitas pengemasan breakfast box agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan breakfast box berdasarkan standar operasional prosedur arya duta hotel serta pihak management hotel sebaiknya dapat memberikan pelatihan strategi kendala pelayanan breakfast box di paon restaurant pada arya duta hotel.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. F., & Utami, B. L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 13. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/39774>
- Aris, I. W., Mega, T., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud Restaurant Service Professional Performance at the Plataran Ubud Hotel. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 02(5), 1153–1176.
- Hanadya, D., & Andriansyah, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Food & Beverage Service di Express Restaurant Nyayu Ully Auliana Prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Darussalam, Indonesia. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4), 46–62. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v1i4.1469>
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Lendeng, J. G. (2019). *Politeknik negeri manado jurusan pariwisata program studi manajemen perhotelan 2019*.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i1.10151>
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Sirhan, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Soewarno, E., Hudiyani, A., Fitriana Sugiarti, F., Manajemen, P., & Ekonomi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.
- StaffAny. (2022). *Pentingnya Standar Operasional Prosedur F&B Service*. <https://www.staffany.id/blog/standar-operasional-prosedur-fb-service/>
- Suardana, I. K., & Dina Ayu Wandani. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen of the South

- Resort Yogyakarta. *Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta*, 3(2), 39–50.
- Tambunan, I. B. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pemesanan Makanan Di Prime Steak House Fine Dining Restoran Jw Marriott Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(2). <https://doi.org/10.51827/jiaa.v7i2.52>
- Tangian, D. (2015). Tahapan Pelayanan Restouran. *Modul Gabung, Dr. DIANE TANGIAN, SH, M.SI*, 1–58.
- Yakup, A. P., & Haryanto, T. (2021). Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Bina Ekonomi*, 23(2), 39–47. <https://doi.org/10.26593/be.v23i2.3266.39-47>
- Yusnita, H., & Yulianto, A. (2023). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/513/406>
- Zulkifli, Syofia Achnes, D., & Si, M. (2016). PENGARUH WITER PROFESIONAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN HARRIS CAFÉ HARRIS RESORT WATERFRONT HOTEL BATAM Influence Of Waiter Professional to improving the quality of service at Harris Cafe Restaurant Harris Resort Waterfront Hotel Batam. *Jom Fisip*, 3(2).