

TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI THE BUTCHER CLUB STEAK HOUSE



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Ngurah Alit Widana

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI THE BUTCHER CLUB STEAK HOUSE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Ngurah Alit Widana
NIM 2115623357**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI THE BUTCHER CLUB STEAK HOUSE

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

**I Gede Ngurah Alit Widana
NIM 2115623357**

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

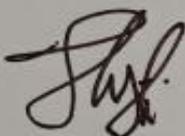
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI THE BUTCHER CLUB STEAK HOUSE

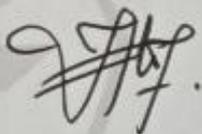
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 05 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par.
NIP. 198502102014041001

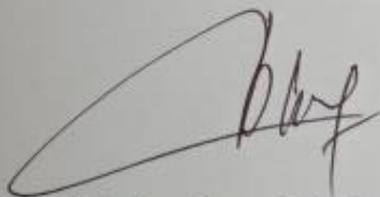
Pembimbing II,



Ida Bagus Manuaba, M.Pd.
NIP. 198712122023211032

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



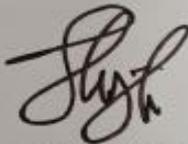
Kadek Dwipradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI THE BUTCHER CLUB STEAK HOUSE

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 05 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par.
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II,



Ida Bagus Manuaba, M.Pd.
NIP. 198712122023211032

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

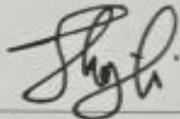
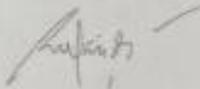


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST., Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI THE BUTCHER CLUB STEAK HOUSE

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 05 Agustus 2024

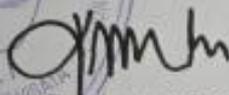
	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par NIP. 198502102014041001	
Anggota	Dra. Made Ruki, M.Par. NIP. 196210061990102001	
Anggota	Ida Bagus Manuaba, M.Pd. NIP. 198712122023211032	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali - 80364 Telp. (0361)
701981 (sunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PELAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini

Nama I Gede Ngurah Alit Widana
NIM 2115623357
Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul

**“PENANGANAN DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI THE BUTCHER CLUB STEAK HOUSE”**

Benar bebas dari pelagiat. 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.

Jembrana, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama I Gede Ngurah Alit Widana
NIM 2115623357
PS DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Penanganan Dinner Service oleh Pramusaji di The Butcher Club Steak House dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan tentang Penanganan Penanganan Dinner Service oleh Pramusaji di The Butcher Club Steak House.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu 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, 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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ida Bagus Manuaba, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bpk I Gusti Agung Aris Suartika Tanaya selaku SVP BAR (Sumbangan pembinaan pendidikan) di The Butcher Club Steak House, Bali yang telah memberikn izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Butcher Club Steak House, Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Henny Setiawati selaku SVP *Food and beverage service*, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
9. Yumi Fadila selaku HRD yang telah memberikan ilmu dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff The Butcher Club Steak House Bali yang telah membantu dan memberikan pengalaman serta ilmu kepada penulis.
11. Kedua orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan proposal ini.

Pada dasarnya Penulis menyadari bahwa penulisan proposal Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan

pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu kritik dan saran sangat diperlukan dari pembaca demi penyempurnaan proposal Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, Agustus 2023

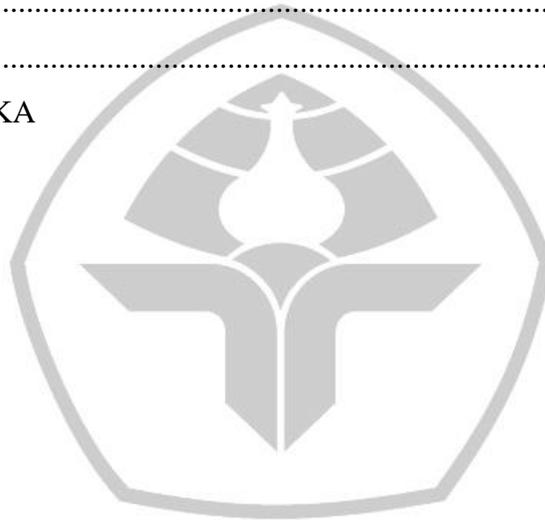
Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	4
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Restoran	8
B. Sequence of service.....	16
C. Pengertian Dinner.....	22
D. Pengertian Pramusaji.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	24
1. Lokasi Perusahaan.....	24
2. Sejarah Perusahaan.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	25
1. Bidang Usaha Perusahaan	25
2. Fasilitas Perusahaan	27
C. Struktur Organisasi Perusahaan	29

1. Struktur Organisasi Hotel	29
2. Struktur Organisasi Departemen	30
3. Tugas dan Tanggung Jawab Departemen	30
 BAB IV PEMBAHASAN.....	 31
1. Langkah-langkah Penanganan Dinner Service	32
2. Kendala-kendala yang dihadapi	33
 BAB V PENUTUPAN.....	 34
1. Simpulan	35
2. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Butchers Club Steak House	24
Gambar 3.2 Restaurant The Butchers Club Steak House	26
Gambar 3.3 Bar The Butchers Club Steak House.....	27
Gambar 3.4 Struktur Organisasi The Butchers Club Steak House	29
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Departemen	30
Gambar 4.1 Tahap Persiapan Lingkungan Kerja	35
Gambar 4.2 Tahap Pelayanan Di Lingkungan Kerja	33



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULIAN

A. Latar Belakang

The Butcher Club Steak House adalah restoran bintang lima yang terletak di kawasan Canggu, Kuta Utara, tepatnya di Jl. Petitenget Jl. Cendrawasih No. 1, Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Restoran ini pertama kali dibuka pada tahun 2014 dan menawarkan konsep casual dining yang Instagramable, menarik banyak pengunjung dari berbagai kalangan, baik domestik maupun internasional. Lokasinya yang strategis dan suasananya yang nyaman menjadikan restoran ini salah satu destinasi kuliner favorit di Bali.

Restoran ini tidak hanya menawarkan pengalaman makan yang luar biasa dengan sajian steak berkualitas tinggi, tetapi juga menyediakan bar yang sangat diminati. Bar di The Butcher Club Steak House menawarkan berbagai jenis minuman cocktail dan mocktail yang cocok dinikmati saat live music, yang diadakan setiap harinya. Hal ini menambah nilai lebih dan membuat restoran ini menjadi tempat yang sempurna untuk bersantai dan menikmati hiburan.

Untuk menjaga kualitas pelayanan dan operasional yang prima, The Butcher Club Steak House memiliki beberapa departemen yang saling mendukung. Di antaranya adalah Front of House yang terdiri dari waiter/waitress, host/hostess, bartender, dan cashier. Departemen Back of House meliputi chef dan cook, dishwasher, serta kitchen assistant. Selain itu,

ada juga manajemen yang terdiri dari restaurant manager, assistant manager, dan supervisor yang bertugas mengawasi operasional restoran secara keseluruhan.

Outlet yang dibahas dalam tugas akhir ini adalah The Butcher Club Steak House yang dikenal dengan suasana casual dining yang Instagramable dan bar yang menyajikan berbagai minuman menarik. Restoran ini telah berhasil menarik perhatian wisatawan domestik dan internasional dengan konsep unik dan layanan berkualitas tinggi. Keunikan serta kualitas yang ditawarkan oleh restoran ini membuatnya layak untuk dijadikan objek penelitian dalam tugas akhir ini.

Kegiatan yang dibahas dalam tugas akhir ini adalah penanganan dinner service oleh pramusaji di The Butcher Club Steak House. Kegiatan ini melibatkan berbagai tahapan layanan mulai dari menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga membersihkan meja setelah tamu selesai makan. Dinner service memiliki keunikan tersendiri karena biasanya lebih formal dan membutuhkan SOP yang ketat untuk memastikan kualitas pelayanan yang prima.

Pemilihan kegiatan dinner service sebagai judul tugas akhir ini didasari oleh beberapa alasan. Pertama, keunikan dan kompleksitas dari layanan makan malam dibandingkan layanan lainnya. Kedua, kerumitan proses dan SOP yang diterapkan untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi. Ketiga, pentingnya pengalaman makan malam yang memuaskan bagi tamu sebagai kunci keberhasilan restoran bintang lima. Semua faktor ini menjadikan

penanganan dinner service oleh pramusaji sebagai topik yang menarik dan relevan untuk diteliti.

Sebagai pembanding, terdapat dua tugas akhir terdahulu yang memiliki topik terkait dengan layanan pramusaji di restoran. Pertama Tugas Akhir yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat Theme Night Dinner Pada The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji saat Theme Night Dinner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Theme Night Dinner merupakan pelayanan makan malam yang dilaksanakan dengan menyajikan aneka ragam menu menggunakan buffet service, dan kualitas pelayanan pramusaji dinilai baik oleh tamu.

Lebih lanjut Tugas Akhir dengan judul "Peranan Pramusaji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Gajah Mada Loji Hotel Surakarta." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran tersebut. Hasil penelitian menjelaskan peranan pramusaji dalam melayani tamu saat breakfast, lunch, dinner, serta berbagai upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa tamu merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di restoran Gajah Mada Loji Hotel Surakarta.

Dengan membandingkan dua tugas akhir terdahulu, dapat diperoleh perspektif yang lebih luas mengenai pentingnya peranan pramusaji dalam memberikan layanan berkualitas di restoran. Hal ini memberikan dasar yang

kuat untuk penelitian mengenai penanganan dinner service oleh pramusaji di The Butcher Club Steak House, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan di industri restoran bintang lima.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan dinner service oleh pramusaji di The Butcher Club Steak House?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam dinner service di The Butcher Club Steak House dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan Penanganan Dinner Service oleh Pramusaji di The Butcher Club Steak House adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan *dinner service* oleh pramusaji di The Butcher Club Steak House

- b. Mengetahui hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam dinner service di The Butcher Club Steak House dan bagaimana solusinya.

2. Manfaat

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

a. Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III pada jurusan pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dan untuk meningkatkan pemahaman dengan mengetahui perbandingan antara teori mengenai *food and beverage service* yang terdapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri restoran.

b. Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa dalam menyusun tugas akhir, khususnya mahasiswa jurusan pariwisata serta sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir. Selain itu sebagai bahan masukan baru dalam bidang *food and beverage service* untuk memperbanyak bahan bacaan yang ada di Politeknik Negeri Bali.

c. Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pemberi untuk the butcher club steak house dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para tamu sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang relevan dengan proses penanganan dinner service oleh pramusaji di The Butcher Club Steak House. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung atau ikut terlibat dalam proses penanganan dinner service oleh pramusaji di The Butcher Club Steak House. Penulis akan mengamati setiap tahapan pelayanan, interaksi antara pramusaji dan tamu, serta prosedur yang diterapkan selama dinner service.

b. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara ini dilakukan secara spontan tanpa persiapan skrip terlebih dahulu, sehingga penulis dapat menyesuaikan pertanyaan dengan situasi dan kondisi narasumber. Wawancara dilakukan secara langsung dengan atasan dan staf senior di The Butcher Club Steak House untuk memperoleh informasi mendalam mengenai proses penanganan dinner service oleh pramusaji.

c. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan melibatkan pencarian informasi dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal, buku, catatan, dan e-book yang berkaitan dengan proses penanganan dinner service oleh pramusaji. Penulis akan mengkaji literatur

yang relevan untuk mendapatkan pemahaman teoritis dan konteks yang lebih luas mengenai topik penelitian.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Analisis Data Deskriptif Kualitatif

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penulis akan menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi serta menguraikan data secara detail sesuai dengan informasi yang diperoleh dari pihak yang kompeten. Analisis ini akan mencakup deskripsi mendalam mengenai proses penanganan dinner service oleh pramusaji di The Butcher Club Steak House.

b. Metode Penyajian Hasil

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Penyajian formal melibatkan penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, disertai dengan gambar atau diagram untuk membantu menjelaskan proses penanganan dinner service. Penyajian informal menggunakan kata-kata biasa yang mudah dimengerti oleh pembaca, sehingga hasil penelitian dapat diakses oleh audiens yang lebih luas.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis mengenai penanganan dinner service di The Butcher Club Steak House, dapat disimpulkan bahwa penanganan dinner service melibatkan beberapa tahapan utama, yaitu tahap persiapan diri (personal grooming) dan persiapan kerja, tahap persiapan alat, di mana peralatan makan seperti sendok, garpu, pisau, dan lainnya disiapkan, tahap pelaksanaan, di mana pramusaji menjalankan tugas dinner sesuai dengan standar yang berlaku di restoran, dan tahap akhir, di mana semua peralatan yang digunakan selama dinner dikumpulkan dan dikembalikan ke tempat semula. Tantangan utama dalam penanganan dinner adalah kurangnya kemampuan pramusaji dalam berbahasa asing, yang menyulitkan proses komunikasi dengan tamu. Selain itu, kendala lain yang berpengaruh terhadap kinerja pramusaji adalah kurangnya tenaga kerja yang bertugas sehingga kurang efisien saat menangani pesanan yang membludak saat jam istirahat.

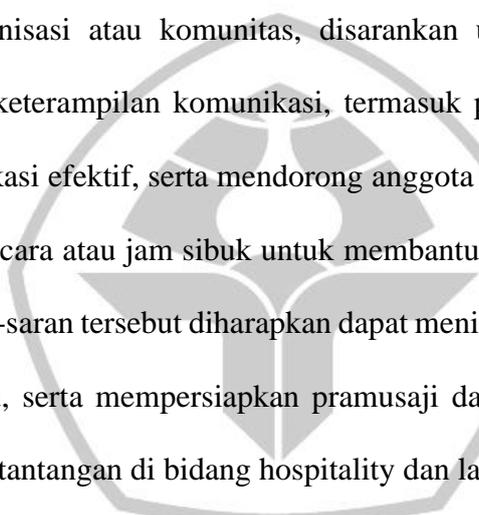
B. Saran

Untuk meningkatkan penanganan dinner service di restoran, beberapa saran yang dapat diimplementasikan antara lain: melakukan pelatihan bahasa asing untuk pramusaji agar mereka dapat berkomunikasi lebih baik dengan tamu internasional, menambah jumlah staf terutama pada jam-jam sibuk atau saat ada peningkatan pesanan, membuat prosedur standar untuk persiapan alat dan peralatan makan serta rutin memeriksa kelengkapan dan kebersihan peralatan, dan melakukan evaluasi

berkala terhadap proses dinner service untuk mengidentifikasi area yang dapat diperbaiki.

Bagi kampus atau lembaga pendidikan, disarankan untuk mengintegrasikan pelatihan tentang layanan pelanggan, termasuk keterampilan komunikasi dan penanganan situasi sulit dalam kurikulum atau pelatihan ekstra-kurikuler, serta mengadakan simulasi atau praktik langsung tentang penanganan layanan makanan dan minuman.

Untuk organisasi atau komunitas, disarankan untuk menyelenggarakan workshop tentang keterampilan komunikasi, termasuk penggunaan bahasa asing dan teknik komunikasi efektif, serta mendorong anggota komunitas untuk menjadi sukarelawan pada acara atau jam sibuk untuk membantu mengurangi beban kerja. Implementasi saran-saran tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu, serta mempersiapkan pramusaji dan siswa untuk lebih siap dalam menghadapi tantangan di bidang hospitality dan layanan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ekasari, S. (2018). Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji Di Karang Restaurant Ktm Resort Batam.
- Gareth Malcolm Content Partner Manager at Turnitin, Malcolm, G., Turnitin, C. P. M. at, Kathleen Shearer Executive Director of the Confederation of Open Access Repositories (COAR), Shearer, K., Executive Director of the Confederation of Open Access Repositories (COAR), Adviser, B. J. P., Johnson, B., & Adviser, R. P. (n.d.). Aggregating the world's Open Access Research Papers. CORE. <https://core.ac.uk/>
- Madani, P. G., Arnawa, I. G. M. S., & Widhyadanta, I. G. D. S. A. (2023). Strategi Pelayanan Pramusaji dan Kepuasan Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(10), 2289-2300.
- Marsum, W.A. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi
- Nur. (n.d.). Pengertian Pramusaji serta Fungsi Dan Kriterianya. Dunia Pengertian. <https://www.duniapengertian.com/2019/05/pengertian-pramusaji-serta-fungsi-dan-kriteria.html>
- Pasha, M. A., & Razashah, M. (2018). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks. *Journal of Arts, Science & Commerce*, IX (1), 64–73
- Penikmat kopi dan kamu. (2024a, May 17). Pengertian restoran: Jenis, tujuan, produk Dan Sistem Pelayanan. Ames Boston. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-restoran/>
- Penikmat kopi dan kamu., Oktavianto, N. T., Boston, & edaa, F. (2024, June 25). Pengertian Menu: Fungsi, Struktur, Jenis Dan Contoh Hidangan Makanan. Ames Boston. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-menu/>
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60-66.
- Pooc. (2022, February 2). Pramusaji Adalah, Tugas, Keterampilan, Dan Tanggung Jawabnya. <https://www.pooc.org/pramusaji-adalah/>

- Project, N. (2022, November 15). Pengertian Restoran Menurut Para Ahli. Arsitur Studio. <https://www.arsitur.com/2015/10/pengertian-restoran-menurut-para-ahli.html>
- Sequence of Service Restaurant: Urutan Dan tata Cara Pelayanan !! (n.d.-e). <https://www.amesbostonhotel.com/sequence-of-service/>
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa. Jakarta: Andi Offset.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI