

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI**  
**SWISS~BELL HOTEL LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Rahman Rahim**  
**211523462**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI**  
**SWISS~BELL HOTEL LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Rahman Rahim**  
**2115823462**

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

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI**  
**SWISS~BELL HOTEL LOMBOK**

Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Rahman Rahim**  
**NIM 2115823462**

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

# PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI SWISS BELL HOTEL LOMBOK

Oleh  
**Rahman Rahim**  
NIM 2115823462

Tugas Akhir ini Diajukan guna memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Pembimbing I,



**Dr. I Md. Darma Oka, S.ST.Par.,S.Sos.,M.Par.**  
**NIP. 1196510202000121001**

Pembimbing II,



**Budiman, S.ST.Par.,M.M.**  
**NIP. 198801012024211001**

JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali  
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI SWISS BELCOURT LOMBOK

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi  
DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 25 Juli 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,S.Sos.,M.Par. NIP. 196510202000121001	
<b>Anggota</b>	Budiman, S.ST.Par.,M.M. NIP. 198801012024211001	
<b>Anggota</b>	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	

POLITEKNIK NEGERI BALI

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.  
NIP. 1990112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –  
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahman Rahim  
NIM : 2115823462  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER  
DI SWISS BELL HOTEL LOMBOK”**

benar bebas dari plagiat. 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.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 25 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,



Rahman Rahim

2115823462

DIII Perhotelan Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI SWISS~BELL HOTEL LOMBOK ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan Room Service oleh waiter serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-3 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 terimakasih 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 Virginia, S.Pd.,M.Pd. Selaku jurusan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Koordinator D-III Perhotelan PSDKU Kabupaten Lombok Barat yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

6. Ruju Ahmad,S.Pd.,MT, selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di program Studi D3 Perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.

7. Dr.I Made Darma Oka,A.ST.Par.,S.Sos.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.

8. Budiman,S.ST.Par.,M.M. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Mayang Putri Dini Yoanti , selaku Training Manager/Human Resource Manager Swiss~bellcourt lombok yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Swiss~bellcourt Lombok untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Okta Rianto, selaku Manager Swiss Bistro Restaurant Swiss~bellcourt Lombok yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh staff food beverage service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak jamni dan Ibu Nurisah selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali kampus Lombok barat 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 ketidak sempurnaan. 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.

Lombok Barat, Agustus 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Keguaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
B. Food and Beverage Departement.....	13
C. Restoran.....	14
D. Waiter .....	17
E. Room Service.....	18
F. Pelayanan.....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah Swiss~bellcourt Lombok.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Swiss~bellcourt Lombok.....	23
C. Struktur Organisasi Swiss~bellcourt Lombok.....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Pelayanan Room service oleh waiter di Hotel Swiss-bellcourt Lombok.....	30
1. Tahap Persiapan .....	30
2. Tahap Pelaksanaan.....	34
3. Tahap Akhir.....	35
B. Kendala-kendalayang dihadapi dalam Pelayanan Room Service Oleh Waiter diHotel Swiss-bellcourt Lombok .....	35
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>37</b>

<b>A. Simpulan .....</b>	<b>37</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>37</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Tipe Kamar .....	23
Table 3. 2 Restoran dan Bar.....	23
Table 3. 3 Vanue.....	24
Table 3. 4 Grooming F&B Service.....	32
Table 3.5 Peralatan Room Service.....	33



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Swiss~bellcourt Lombok .....	20
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Swiss~bellcourt Lombok.....	26
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Swiss Bistro Restaurant

Lampiran 2 Pelayanan *Room Service*

Lampiran 3 waktu Wawancara dengan Staff Waiter



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pulau Lombok merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup populer. Popularitas dari kawasan yang menjadi tetangga dari pulau Bali ini bahkan sudah menjangkau wisatawan mancanegara. Popularitas pulau Lombok datang dari pesona yang dimilikinya. Alam, budaya, dan tradisi meleburjadi satu menawarkan pengalaman yang unik bagi mereka yang berlibur. Kenikmatan yang ada pada pulau Lombok ini salah satunya datang dari keberagaman. Pulau Lombok juga pernah mendapatkan predikat destinasi The World Best Halal dan The World Best Halal Honeymoon dalam ajang World Halal Tourism Awards (WHAT) pada tahun 2015. Hal tersebut dapat terjadi berkat pengelolaan pariwisata pulau Lombok yang mengedepankan aspek *religious* agar mendukung perkembangan peluang usaha bagi warga local.

Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan di kelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum, dengan fasilitas seperti jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Ender dan Sri (dalam Sri Larasati). Dalam menunjang kelancaran operasional dituntut dalam mengutamakan pelayanan sebagai alat utama dalam menarik tamu untuk datang dan menginap di hotel.

Swiss~bellcourt Lombok merupakan hotel bintang 3 yang ada di Lombok berlokasi di jalan penunjuk kecamatan Praya Barat, Kabupaten Lombok

Tengah, Nusa Tenggara Barat. Sama seperti hotel lainnya, Swiss~bellcourt Lombok memiliki beberapa department di mana setiap department mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran suatu operasional hotel. Departemen tersebut meliputi *housekeeping department, sales and marketing department, Engineering department, Front Office department and Food and Beverage Department.*

Food and Beverage Department di bagi menjadi dua yaitu *food and Beverage service* dan *food and Beverage Product*. Salah satu section yang mengutamakan pelayanan pelayanan adalah *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage service* sangat di tuntut untuk selalu meningkatkan mutu dari kualitas pelayanan terhadap tamu, baik tamu yang datang untuk makan dan minum di restaurant maupun kepada tamu yang berada di kamar melalui *Room Service*. Sehingga di harapkan dapat meningkatkan penjualan makanan dan minuman semaksimal mungkin sehingga sesuai dengan target yang telah di tetapkan.

*Room service* adalah salah satu bagian dari *food and beverage Department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamar ( *Marsum* ). *Room service* mempunyai tata cara pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang di berikan pada saat di restaurant, dimana waiter di restaurant akan melayani tamu dengan jumlah yang banyak dan melakukannya dalam waktu yang bersamaan sesuai dengan jam kedatangan tamu tersebut. Sedangkan pada *Room service* waiter akan melayani pesanan tamu melalui telpon dan nantinya pelayanan makan dan minum akan dilakukan di dalam kamar tamu. Selain itu tamu tidak akan merasa terganggu

dengan kehadiran tamu lainnya dikarenakan proses pelayanan dan penyajian hingga tamu akan dilakukan di dalam kamar, selain itu dapat memudahkan tamu jika tamu sedang sibuk, sakit ataupun hal lainnya yang tidak memungkinkan tamu untuk langsung datang ke restaurant. Hal inilah yang membuat kesan eksklusif terhadap tamu dikarenakan tamu mendapatkan pelayanan secara pribadi. Namun biasanya sering terjadi kendala keterlambatan pengantaran makanan ataupun kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan. Hal itu dikarenakan kurangnya staff yang membuat kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan dan masih mengandalkan *cesuel* dan *trenning*

Terdapat tugas akhir yang mengangkat topik serupa dengan penulis. Adapun yang pertama ditulis oleh I Putu Dodik Sutaryawan (2022) dengan judul Pelayanan Room Service Oleh Waiter pada era pandemi di Hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran. Adapun perbedaannya terletak pada pemilihan lokasi dan proses pelayanan Room Service. Adapun persamaan dari kedua topik ini yaitu pada pemilihan topic mengenai pelayanan room service oleh waiter, peralatan yang digunakan dan juga standard groomingnya

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Room Service* oleh *waiter* Di Hotel Swiss~Bellcourt Lombok”. Dengan adanya tugas akhir ini, penulis berharap agar tugas ini dapat menjadi gambaran betapa pentingnya peran seorang waiter/waters disebuah Hotel maupun restaurant.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses Pelayanan *Room service* oleh waiter di hotel Swiss~bellcourt Lombok?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang waiter/waiters dalam Pelayanan *Room Service* oleh Waiter di Swiss~bellcourt Hotel Lombok?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Room Service* oleh waiter di Swiss~bell hotel Lombok adalah sebagai berikut:

### 1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui proses pelayanan *Room Service* oleh waiter di Swiss~bellcourt hotel Lombok.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh seorang waiter di Swiss~bellcourt hotel Lombok.

### 2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bias didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah

- a. Bagi 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 menangani pelayanan *Room Service* oleh seorang waiter

- b. Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali JurusanPariwisata.

- c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Food and Beverage service.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melakukan pelayanan *Room Service*.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi,

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain. Metode observasi yaitu cara pengumpulan data Menurut Sugiyono (2018). Pada penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yaitu pada saat melakukan kerja lapangan di *food and Beverage Service department* di Swiss~bell Hotel Lombok.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini kegiatan wawancara akan dilakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber terkait guna memperoleh data mengenai pelayanan *Room Service* di Swiss bell hotel Lombok.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu (Sugiyono, 2016). Hal ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini didukung oleh dokumen berbentuk gambar mengenai Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Swiss bell hotel Lombok

## 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**

Pelayanan Room service oleh waiter di hotel Swiss~bellcourt Lombok ada beberapa tahapan yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Tahap persiapan yaitu grooming meliputi penampilan, personal Hygine, presensi, kemudian persiapan perlengkapan.
2. Tahap pelaksanaan meliputi pelayanan Room Service oleh waiter
3. Tahap akhir pada tahap ini captain waiter dari room service akan melakukan closingbill yang nantinya akan diserahkan ke front desk mulai dari breakfast, lunch, hingga dinner. Sebelum meninggalkan area outlet waiter yang incarge sebelumnya akan melakukan proses pembersihan di area outlet

#### **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada saat praktek kerja lapangan di hotel Swiss~bellcourt Lombok, khususnya dalam melakukan proses pelayanan *room service* oleh waiter penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Menghindari komunikasi yang tidak lancar atau kesalah pahaman komunikasi antara waiter dan tamu yang tidak bisa berbahasa inggris, maka penulis menyarankan agar diadakan pelatihan bahasa asing selain bahasa ingris seperti: jepang, korea, china secara bertahap minimal dua bulan sekali agar terbentuknya komunikasi yang lancar antara waiter dan tamu.

2. Menghindari terjadinya complain pada tamu dengan cara, menginformasikan secara tegas kepada kitchen mengenai pesanan tamu, tidak terburu-buru membaca kertas pesanan tamu, dan apabila terjadinya complain maka hal yang dilakukan adalah meminta maaf kepada tamu, mendengarkan semua keluhan tamu, jelaskan kepada tamu bahwa masalahnya akan diatasi, lapor ke section manager dan pantikan tamu itu senang kembali dengan cara member complimentary berupa makanan ataupun minuman.



## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H.Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. Professional Waiter. Yogyakarta: Andi.
- Armaniah, Heny, dkk. 2019. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen .Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. Vol. 2. (2). Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
- Makaombohe,Miranda. 2019. Skripsi: Analisis Kualitas Pelayanan Room service di Main Street Cafe Cititel Hotel Penang Malaysia,Manado: Politeknik Negeri
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan Edisi V. Bandung: Alfabeta.
- Nur, M., & Fadili, D. A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 5(1), 38-50.
- Oka, Darma & Winia, Nyoman. 2017. Pelayanan Prima di Restoran. Surabaya: Paramita
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Sinaga, Firman. 2018. Restoran dan kegiatannya. Yogyakarta: andi
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Kemendikbudristek. 2022. Pengertian *Food and Beverage Departement*. Sumber <https://www.vokasi.kemdikbud.go.id/read/b/jangan-tertukar-inilah-perbedaan-food-beverage-product-dan-food-beverage-service>. Diakses 02/02/2024
- Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. Sumber:<https://kbbi.web.id/kuliner>. Diakses 02/02/2024
-