

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH
PRAMUSAJI DIKHAZANAH RESTAURANT HOTEL
GRAND MADANI MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Amalia Khaerani
2115823463**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH
PRAMUSAJI PADA KHAZANAH RESTAURANT
HOTEL GRAND MADANIMATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Amalia Khaerani
2115823463

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA KHAZANAH RESTAURANT HOTEL GRAND MADANIMATARAM

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Amalia Khaerani
NIM 2115823463**

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

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI KHAZANAH RESTAURANT
HOTEL GRAND MADANI MATARAM**

Oleh
Amalia Khaerani
NIM 2115823463

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
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 BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI KHAZANAH RESTAURANT HOTEL GRAND MADANI MATARAM

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

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

JURUSAN PARIWISATA
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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amalia Khaerani
NIM : 2115823463
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BUFFET BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI KHAZANAH RESTAURANT
HOTEL GRAND MADANI MATARAM”**

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.

Badung, 25 Juli 2024
Yang membuat Pernyataan,



Amalia Khaerani
2115823463
DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Pada Khazanah Restoran Hotel Grand Madani Mataram* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji khazanah restaurant hotel grand madani mataram serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU) D-III Perhotelan Lombok Barat 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 Koordinator Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah membantu kelancaran proses pendidikan di DIII Perhotelan Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU) D-III Perhotelan Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di PSDKU DIII Perhotelan Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta membimbing penulis selama menulis dan menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Ruju Rahmad, S.Pd., MT selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu kelancaran proses pendidikan di DIII Perhotelan PSDKU Lombok Barat
7. I Ketut Suarta, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Hasanuddin, selaku Human Resource Manager Grand Madani Mataram yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Grand Madani Mataram untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Hardian S, selaku Supervisor Khazanah Restaurant Hotel Grand Madani Mataram yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staff food beverage service yang telah memberikan masukan, dan

informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Arsyad dan Farida Komariah selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. 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.

Lombok Barat , Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
B. Restoran.....	10
C. Menu.....	12
D. Waiter	14
E. Pelayanan	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Grand Madani Mataram	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Grand Madani Mataram.....	20
C. Struktur Organisasi Grand Madani Mataram	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
A. Pelayanan <i>breakfast</i> oleh pramusaji di Khazanah Restaurant	27
B. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani tamu di Khazanah restaurant Hotel Grand Madani Mataram	32
BAB V PENUTUP	34
A. Simpulan.....	34
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Table 3. 1 Tipe Kamar	20
Table 3. 3 Venue.....	21



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

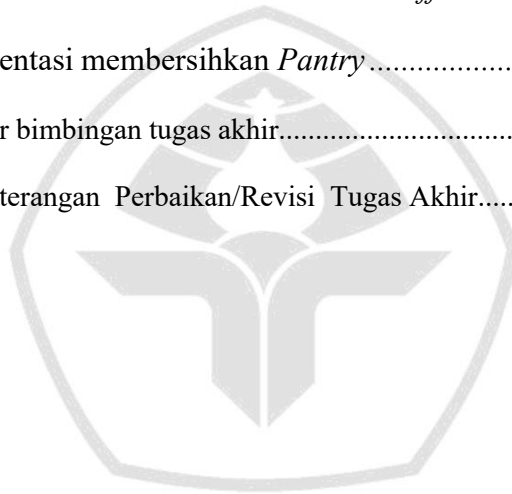
Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Grand Madani Mataram	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Grand Madani Mataram	24
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Isi	Halaman
Lampiran 1 dokumentasi <i>Paper Bill</i>	37
Lampiran 2 dokumentasi <i>Captain Order</i>	37
Lampiran 3 dokumentasi membersihkan <i>Buffet Table</i>	38
Lampiran 4 dokumentasi membersihkan <i>Drawer Buffet</i>	38
Lampiran 5 dokumentasi membersihkan <i>Pantry</i>	38
Lampiran 6 Lembar bimbingan tugas akhir.....	38
Lampiran 7 Surat Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir.....	39



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Istilah Pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri dari dua suku kata yaitu Pari dan Wisata. Pari berarti berulang-ulang dan wisata berarti perjalanan. Pariwisata merujuk pada perjalanan dan kunjungan seseorang ke suatu tempat yang berbeda dari tempat tinggalnya baik untuk tujuan rekreasi, bisnis, ataupun edukasi. Ketika berbicara mengenai pariwisata hal yang berhubungan dengan kata pariwisata ialah hotel.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya yang disediakan bagi umum dan dikelola secara komersial.

Hotel merupakan faktor penunjang jalannya pariwisata dikarenakan peranan hotel sangat membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dan mencari tempat menginap karena hotel salah satu kebutuhan wisatawan dalam mendukung perjalanannya dalam melakukan wisata. Salah satu yang bergerak dibidang jasa perhotelan adalah Hotel Grand Madani Mataram.

Grand Madani Mataram adalah hotel yang berlokasi di Udayana Mataram. Grand Madani Mataram mengusung konsep hotel syariah ini dibangun dengan arsitektur modern dan juga ornament islami. Hotel Grand Madani Mataram beroperasi pada tahun 2016. Grand Madani Mataram dibuka pertama kali sebagai

hotel dengan konsep syariah pertama di Mataram. Hotel Grand Madani tetap menjaga konsistensi mereka dalam memberikan pelayanan terbaik untuk tamu. Adapun *department* yang berada di hotel Grand Madani Mataram yaitu, *Front Office Department, Food and Beverage department, Sales & Marketing department, Accounting department, Human Resources Department, Engineering department, Security department.*

Menurut Riyadi, dkk (2015:2) *Food and Beverage Department* adalah salah satu outlet yang ada dalam kegiatan operasional hotel, dimana departemen ini adalah penyedia produk layanan jasa di bidang makanan dan minuman. Bagian ini bertanggung jawab atas penyiapan, pengolahan makanan dan minuman sampai kepada penyajiannya, salah satu outlet yang paling besar adalah restaurant.

Food and Beverage department terbagi menjadi dua yaitu *product* dan *service*. Departemen *product* memiliki tugas yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji. Menurut Suhairi pada Cahyani (2023) yaitu suatu tindakan, jasa, maupun kinerja yang ditawarkan kepada orang lain dan tidak memiliki wujud apapun serta tidak menimbulkan kepemilikan .

Grand Madani memiliki satu *restaurant* yaitu Khazanah Restaurant. Khazanah Restaurant merupakan *restaurant* yang menyajikan makanan nusantara dan *western* dengan melayani *breakfast, lunch, dinner*. Sistem *breakfast* di Khazanah restaurant adalah menggunakan *buffet service* yang

dimana hidangan telah ditata dan diatur sehingga tamu diperbolehkan untuk memilih sendiri makanan sesuai selera dan porsi yang diinginkan. Untuk *lunch* dan *dinner* menggunakan sistem *buffet service* jikalau hotel sedang diadakan *event*. Menurut Danz pada Devani (2020) buffet adalah buffet adalah suatu rangkaian meja panjang yang digunakan untuk penghidangan makanan, kue, dan minuman yang diatur sesuai jenisnya, dan tamu dapat mengambil makanan dan minuman sesuai selera sendiri.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini, ada beberapa tulisan dari tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Pada tulisan pertama adalah dari Kadek Nita Pradya Indrayani (2023) dengan judul “Pelayanan Tamu Pada Saat Dinner Oleh Hostess Di Paon Bali Restuarnt Hilton Bali Resort” hal yang berbeda dari tulisan ini adalah *table set-up* yang ada di Paon Bali Restaurant yang menggunakan *Placemat, Napkin, Dinner Fork, dan Dinner spoon*, sedangkan untuk *table set-up* Khazanah Restaurant sendiri yang terdiri dari *plate, Dinner Spoon, Dinner Fork, Dessert Spoon, Dessert Knife* sudah tersedia di *Drawer* sehingga tamu dapat mengambil sesuai kebutuhan. Pada tugas akhir kedua yang ditulis oleh Putu Yana Hari Sandi Dewi (2023) dengan judul ”Pelayanan Dinner Ala Carte Menu Oleh Waiter/S Pada Sundara Restaurant Di Four Season Bali Resot At Jimbaran Bay” hal yang berbeda terlihat pada pelayanan tamu di Sundara Restaurant, pelayanandi Sundara Restaurant terbilang mudah karena tidak terlalu formal, sedangkan

di Khazanah Restaurant pelayanan pada tamu harus formal.

Prosedur pelayanan pada Sundara Restaurant Hotel telah dibahas sebelumnya oleh Putu Yana Hari Sandi Dewi (2023) dan prosedur pelayanan pada Paon Bali Restuarnt telah dibahas oleh Kadek Nita Pradya Indrayani (2023), namun secara umum yang dibahas oleh Putu Yana Hari Sandi Dewi (2023) dengan Kadek Nita Pradya Indrayani (2023) keduanya lebih berfokus pada prosedur pelayanan secara umum. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat topic yang akan dibahas dalam tugas akhir berjudul “Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh Pramusaji Pada Khazanah Restaurant Hotel Grand Madani Mataram” Dengan adanya tugas akhir ini penulis berharap tugas ini menjadi gambaran bagaimana prosedur yang dilakukan oleh pramusaji sehingga tamu yang akan datang merasa nyaman dan apa saja kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *Buffet Breakfast*.

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:

- a. Bagaimana Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh pramusaji di Khazanah Restaurant Grand Madani Mataram?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang waiter/waiters dalam Pelayanan *Buffet Breakfast* oleh Pramusaji di Khazanah Restaurant Grand

Madani Mataram?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Breakfast Buffet* oleh waiter/waitress di Khazanah Restaurant Grand Madani Mataram adalah sebagai berikut:

a. Tujuan Penulisan

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

1. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan *Breakfast Buffet* oleh waiter/waitress di Khazanah Restaurant Grand Madani Mataram.
2. Menjelaskan kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang waiter/waiters dalam menanganinya pelayanan *Breakfast Buffet* dan
3. cara menanganinya.

b. Manfaat Penulisan

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

1. Mahasiswa
 1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali

2. Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani pelayanan *Breakfast Buffet* oleh seorang pramusaji

2. Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU) D-III Perhotelan Lombok Barat Jurusan Pariwisata. Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *Breakfast Buffet* oleh seorang waiter/waitress.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

a. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagaiberikut:

1. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan *Breakfast Buffet* oleh waiter/waitress di Khazanah Restaurant Grand Madani Mataram.
2. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan tentang pelayanan *Breakfast Buffet* di Khazanah Restaurant GrandMadani Mataram.
3. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian food and beverage service, serta pelayanan *Breakfast Buffet* pada tamu.

E. 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.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

b. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pelayanan *Buffet Breakfast* oleh pramusaji di Khazanah Restaurant dan disebutkan satu per satu.

c. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel, dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

d. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan Tahapan Pelayanan *Breakfast* dan kendala-kendala yang dihadapi saat melayani tamu.

e. Bab V Penutup

Bab ini menjabarkan simpulan dari Tugas Akhir dan Saran yang diberikan penulis.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan diatas tentang pelayanan *buffet breakfast* oleh pramusaji pada Khazanah Restaurant Hotel Grand Madani Mataram, penulisuraikan tahapan dalam pelayanan *buffet breakfast* sebagai berikut:

1. Tahap persiapan

Pada tahap ini pramusaji melakukan persiapan untuk melayani *buffet breakfast* antara lain: persiapan diri, persiapan tempat, persiapan peralatan, persiapan operasional

2. Tahap pelayanan pramusaji

Tahap pelayanan *buffet breakfast* dilakukan dari tamu tiba di restaurant hingga meninggalkan restaurant, adapun tahap pelayanan sebagai berikut:

1. *Greeting guest*
2. *Asking room number*
3. *Escorting guest*
4. *Clear up*
5. *Farewell to guest*

3. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani tamu, adalah:

1. Pelayanan tidak maksimal oleh pramusaji saat situasi ramai
2. Kesalahpahaman antara tamu asing dengan pramusaji

B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan, sebagai berikut:

1. Menambahkan karyawan agar memaksimalkan pelayanan tamu pada saat *breakfast* ramai sehingga terhindar dari kompalain tamu
2. Karena sering terjadi salah paham baik staff, training, dan tamu luar negeri dalam berbahasa inggris pihak hotel hendaknya memberikan kursus untuk mempelajari bahasa asing sehingga tidak terjadi kesalah pahaman atau salah informasi dari tamu melalui pramusaji



DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati A. (2018) *Layanan Prima Praktik Saat Ini*. Yogyakarta. Deepublish Edy soewarno, Anisa Hidayani, Firra Fitriana Sugiarti (2021, 9 November) *Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap pada hotel Abadi di pangkalan BUN* diakses pada (26 Maret 2024) dari <https://Magenta.Untama.ac.id/index.php/1192012/article/view/62>
- Heru riyadi, dkk (2015), *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. ALFABETA, cv
- H.Marsum Widjojo Atmojo dan Hj. Siti Fauziah, 2016. *Professional Waiter (Pramusaji Ahli)*. Andi. Yogyakarta
- Kasmir (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Khusul L. Dan Ugie, Y. (2018) *Pelayanan Restoran Dalam menciptakan Kepuasan pelanggan* Diakses pada (24 Maret 2024) URL <https://osf.io/ky6d5>
- Rotua, M & Rohanta S. 2015. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta: EGC
- Tangian, Diane (2018). *Tahapan Pelayanan Di Restoran*.
- Webstaurantstore (2018). *Type of restaurant*. Diakses pada (24 Maret 2024) URL <https://www.webstaurantstore.co/article/353/Types-of-restaurant.html>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI