

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI CAFE BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**M. ISNAENI
2115823471**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI CAFE BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**M. ISNAENI
2115823471**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI CAFE
BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

M. Isnaeni

NIM 2115823471

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS LOMBOK BARAT
2024

**PELAYANAN ALA CARTE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI CAFÉ BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM**

Oleh
M. Isnaeni
NIM 2115823471

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

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin.
NIP. 196001251988031001

Pembimbing II,



Hairul Amni, S.Pd.,M.M.
NIP. -

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali






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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

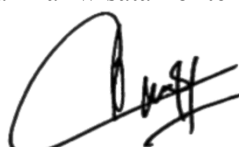
PELAYANAN ALA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI KAFE BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi DIII
Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 29 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. NIP. 196001251988031001	
Anggota	Hairul Amni, S.Pd.,M.M. NIP. 198806112023212038	
Anggota	Komariyuli Anwariyah, S.T.,M.Kom. NIP. 198707022024212033	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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


Kadek 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 : M.Isnaeni
NIM : 2115823471
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN ALA CARTE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI CAFÉ BAYAN HOTEL
SANTIKA 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,



M. Isnaeni
2115823471
DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang saya susun yang berjudul PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI CAFE BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan (Pelayanan A' la Carte Dinner oleh pramusaji di Cafe Bayan Santika Mataram) serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya 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 sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Prandnyani Novianti, S.Pd., M.Pd, selaku koordinator Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Sang Ayu Made Krisna Natalia, S.Pd.M.Pd. Selaku koorninator program studi DIII perhotelan jurusan pariwisata politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di program studi DIII perhotelan jurusan pariwisata politeknik Negeri Bali Kampus Lombok Barat.
6. Ruju Rahmad ,S.Pd.,MT selaku kaprodi D3 perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di program studi D3 perhotelan jurusan pariwisata politeknik Negeri Bali
7. Drs. I Wayan jendra , M.Ed.Admin selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Yuni Sulpia Hariani , S.Pd.,M.Par. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan proposal .
9. Ini Nyoman winda Apriani selaku F&B Manager Yang telah memberikan kesempatan untuk saya menimba ilmu dan memberikan saran di Hotel Santika Mataram.
10. Seluruh staff food beverage service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak dan ibu dosen Program Studi D3 perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali PSDKU 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.

13. Bapak Mustafa dan Ibu Mulyani selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi , dukungan , pengorbanan dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

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 PSDKU Lombok Barat.

Lombok Barat, Mei 2024

Penulis, M. Isnaeni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Klasifikasi Hotel.....	7
C. Pengertian dan Jenis Pelayanan.....	9
D. Pengertian dan Tanggung Jawab Pramusaji.....	11
E. Pengertian dan Jenis Menu.....	14
BAB III.....	16
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi Santika Mataram.....	16
B. Sejarah Santika Mataram.....	17
C. Fasilitas Santika Mataram.....	18
D. Bidang Usaha Santika Mataram.....	19
E. Struktur Organisasi Santika Mataram.....	21
BAB IV.....	33
PEMBAHASAN.....	33
A. Prosedur A'La Carte.....	33
B. Kendala Pelayanan A'la Carte Dinner.....	35
BAB V.....	38
PENUTUP.....	38
A. Kesimpulan.....	38

B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	40
LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar

Tabel 3.2 Restoran dan Coffee Shop

Tabel 3.3 Vanue

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Santika Mataram

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Santika Mataram

Gambar 3.3 Struktur Organisasi food and Beverage Service

Gambar 5.1 Depan hotel Santika

Gambar 5.2 Set up Table Gambar

5.3 Fitness Center Gambar 5.4

Kolam Renang

Gambar 5.5 Pembuatan Candle A,la Carte dinner

Gambar 5.6 Centerpiece di meja lounge

Gambar 5.7 Proses pembersihan meja lounge Gambar

5.8 Weeding style di ballroom meeting

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Santika Mataram

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Lombok, yang terletak di Provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia, telah lama dikenal sebagai salah satu destinasi pariwisata unggulan di Indonesia. Dikelilingi oleh keindahan alam yang menakjubkan, Lombok menawarkan berbagai macam atraksi wisata yang menarik, mulai dari pantai berpasir putih, gunung berapi yang megah, hingga budaya lokal yang kaya dan unik. Sejak awal 1990-an, pariwisata di Lombok telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pemerintah daerah dan pusat telah berupaya keras untuk mengembangkan infrastruktur dan fasilitas pariwisata guna menarik lebih banyak wisatawan domestik dan internasional. Salah satu pendorong utama perkembangan pariwisata di Lombok adalah keberadaan Gunung Rinjani, yang merupakan gunung berapi tertinggi kedua di Indonesia dan salah satu tujuan pendakian favorit bagi wisatawan petualang. Selain Gunung Rinjani, Lombok juga dikenal dengan sejumlah pantai indah seperti Pantai Kuta, Pantai Tanjung Aan, dan Pantai Senggigi yang menawarkan pemandangan laut yang menakjubkan dan berbagai aktivitas air seperti snorkeling, surfing, dan diving. Pulau-pulau kecil di sekitar Lombok, yang dikenal sebagai Gili (Gili Trawangan, Gili Meno, dan Gili Air), juga telah menjadi destinasi populer bagi wisatawan yang mencari pengalaman liburan yang lebih santai dan tenang. Namun, dengan melihat perkembangan wisata di masa yang akan datang. Berkembangnya industri pariwisata harus didukung oleh sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pariwisata. Tempat wisata di pulau Lombok ini sangatlah beragam, mulai dari kuliner, wisata alam, pusat perbelanjaan, dan juga tempat menginap. Salah satunya industri pariwisata yang berkembang pesat yaitu hotel. Hotel adalah industri perhotelan yang bergerak di bidang jasa pelayanan keramah tamahan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas

penunjang lainnya. Hotel mempunyai beberapa departement-departement yang memiliki tugas dan tanggung jawab dari setiap departement terdapat struktur organisasi yang fungsinya untuk kelancaran oprasional di hotel .

Hotel Santika Mataram adalah hotel bintang tiga sebagai contoh industri perhotelan yang ada di lombok dan hotel Santika Mataram menjadi pilihan yang sempurna untuk liburan akhir pekan dengan keluarga atau saat berpergian ke lombok . Lokasi nya terletak di jantung kota Mataram, hnya dengan berjalan kaki dari kantor walikota, kantor gubernur dan beberapa kantor pemerintahan lainnya serta Mall Mataram, kompleks Perbelanjaan utama lombok dan pantai sengigi dapat di tempuh dalam waktu 15 menit berkendara . Di santika Mataram yang menggabungkan tradisi lokal dengan sentuhan alami untuk membawa tamu kedalam keramahan Indonesia terbaik . Hotel Santika Mataram adalah hotel yang ke-46 dalam jaringan Grup Santika Indonesia Hotels & Resort yang soft openingnya dilakukan pada tanggal 15 Juni 2012 dan Grand Opening pada tanggal 01 Oktober 2012. Hotel Santika Mataram di miliki oleh PT. Metro Lombok Asri yang di dirikan dengan Akte Notaris, Fikry Said, SH., Nomor: 66 tanggal 19 Juli 2010 dan telah disahkan oleh menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, Nomor: AHU- 26256.AH.01.01 TH.2011 tanggal 25 Mei 2011, yang bergerak di bidang perhotelan dan berdomisili hukum di Selaparang – Kota Mataram. Dalam oprasional usahanya berdasarkan perjanjian pengelolaan Hotel tanggal 22 Juli 2010 dikelola oleh manajemen PT Santika Mitra Samaya, berdomisili kantor Pusat di Jl Melawai VII No.68 Jakarta dengan lokasi usaha hotel di Jl Pejanggik No. 32 Selaparang, Mataram.

Dilihat dari oprasionalnya hotel Santika Mataram memiliki bebrapa departement seperti Front Office departement, Houskeeping Departement, Food and Beverage Departement, Accountung Departement, Human Resources Departement, Sales & Marketing Departement, Security Departement dan Enggineering Departement. Food and Beverage adalah salah satu departement yang memiliki beberapa section seperti, kitchen, service,

beverage, administrasi dan manajemen , dan pelayanan khusus. Contoh nya di service menjadi salah satu section di food and beverge yang bertugas melayani tamu di restaurant Kafe Bayan. Dalam service juga mempunyai salah satu tugas yaitu pelayanan A'la Carte dinner,dalam pelayanan tersebut ada bebrapa kendala yang di hadapi pramusaji dalam melakukan service seperti, keterbatasan waktu, koordinasi dengan dapur, kesulitan dalam mengingat detail makanan, kesulitan dalam mengahdapi

pelanggan yang tidak puas, ketersediaan menu dan bahan makanan, koordinasi tim pelayanan, dan yang terakhir kondisi fisik dan kesehatan. Namun dari kendala yang di alami pramusaji tersebut dapat di pertimbang kan guna memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Ada beberapa cara pelayanan A'la Carte dinner seperti, persiapan sebelum layanan, sambutan dan pengantar, pesanan dan penyajian, perhatian terhadap detail, ketersediaan dan kepuasan pelanggan, pengahiran pelayanan, dan kebersihan dan penyusunan kembali di area pelayanan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan A’La Carte Dinner oleh Pramusaji di Hotel Santika Mataram.”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur pelayanan A'la Carte dinner di hotel santika mataram?
2. Apa saja kendala dalam pelayanan A'la Carte dinner di hotel santika mataram dan bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh pramusaji di hotel Santika Mataram sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan *lunch a'la carte dinner* oleh pramusaji di hotel Santika Mataram.
- b. Menjelaskan kendala apa saja dihadapi oleh waiter/waiters dalam menangani pelayanan *a'la carte dinner* dan cara menanganinya.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi mahasiswa

- 1) Kegunaan penyusunan Tugas Akhir ini bagi mahasiswa adalah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Lombok Barat. Selain itu, dapat di gunakan sebagai perbandingan antar teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan praktik di industry.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani pelayanan *a' la carte dinner* oleh seorang pramusaji

3. Politeknik Negeri Bali

- a. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya di harapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan pariwisata.
- b. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar.
- c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *a' la carte dinner* oleh seorang pramusaji.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

1. Metode dan teknik pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan *A' la Carte dinner* oleh pramusaji di kafe bayan Santika Mataram.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung kepada *outlet manager*, *supervisor* dan *staff* kafe bayan.

c. Study Kepustakaan

Yaitu Metode kepustakaan merupakan Teknik pengumpulan data yang di peroleh dengan cara membaca buku, pengetahuan layanan makanan dan minuman, dan internet. Data dari study literatur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian food and beverage service, serta pelayanan *A' la carte dinner* pada tamu.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode Teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu teknik 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 seperti tabel, foto, dan lainnya.

3. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai

berikut:

- a. Bab I Pendahuluan
- b. Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan masalah, Tujuan dan Manfaat penulisan, Metode penulisan, dan Sistematika Penulisan.
- c. Bab II Landasan Teori
- d. Bab ini memuat teori mengenai pelayanan a'la carte dinner oleh pramusaji di kafe bayan Santika Mataram dan disebutkan satu persatu.
- e. Bab III Gambaran Perusahaan
- f. Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel, dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan pelayanan A'la Carte dinner yaitu tentang bagaimana proses pelayanan. Secara keseluruhan, Laporan ini menyimpulkan bahwa pelayanan A'la Carte Dinner yang efektif membutuhkan kombinasi dari kualitas pelayanan, penyajian yang baik, pelatihan staf yang tepat, dan rancangan menu yang menarik. Selain itu pelayanan A'la Carte dinner yang baik memerlukan pelatihan staff yang bagus serta kombinasi antar tim yang di butuhkan sehingga menghindar dar kesalahan atau keluhan tamu terhadap pelayanan A'la Carte dinner di hotel santika mataram.

B. Saran

1. Diharapkan pramusaji mempelajari menu dengan baik agar tidak ada terjadi miskomunikasi antara pramusaji dan kitchen.
2. Pramusaji di agar memperhatikan kebersihan dan kerapian, serta pastikan meja dan area sekitar selalu dalam kondisi bersih dan rapi.
3. Keramahan dan propesionalisme Bersikap ramah dan profesional sepanjang waktu. Sapalah pelanggan dengan senyuman, dan berikan perhatian penuh tanpa mengganggu kenyamanan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Kirana, Ratu Dena. 2019. Peran Waiter dan Waitress dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di EL Patio Coffee Shop, Melia Purosani Hotels Yogyakarta [Laporan Akhir]. Jember. (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.
- Kurniansyah, R. (2014). Potensi Pariwisata Budaya Desa Sade Sebagai Salah Satu Objek Wisata Pulau Lombok-Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). http://www.academia.edu/9193689/Potensi_Pariwisata_Budaya_Desa_Sade_Sebagai_Salah_Satu_Objek_Wisata_Pulau_LombokProvinsi_Nusa_Tenggara_Barat_NTB
- Marsum, W.A. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. 2016. Professional Waiter. Yogyakarta: Andi
- Nisak, Zuhrotun. 2013. Analisis SWOT untuk Menentukan Strategi Kompetitif [Jurnal Ekbis]. Yogyakarta.
- Nurul, Riyaminingrat P.Nira. 2019. Tugas Purchasing Clerk dalam Pengadaan Bahan Makanan pada Food Production Departement di Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya [Tugas Akhir]. Surabaya. (ID): Politeknik NSC Surabaya.
- Soekresno, & Pendit. (1998). Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.