

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
DI CAFE BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ABDUL HANAN**

**PROGRAM STUDI D-III**

**PERHOTELAN JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI CAFE BAYAN  
HOTEL SANTIKA MATARAM**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ABDUL HANAN  
NIM. 2115823475**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI CAFE BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ABDUL HANAN  
NIM. 2115823475**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2024**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI CAFÉ BAYAN  
HOTEL SANTIKA MATARAM**

Oleh

**Abdul Hanan**

NIM 2115823475

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

Pembimbing I,

**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.**  
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,

**Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par.**  
NIP. 198806112023212038

JURUSAN PARIWISATA  
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 KAFE BAYAN HOTEL SANTIKA MATARAM

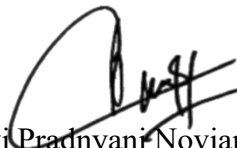
Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator  
Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 30 Juli  
2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. NIP. 196409151990031003	
<b>Anggota</b>	Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par. NIP. 198806112023212038	
<b>Anggota</b>	Irsan Hambali, S.Pd.,M.Pd. NIP.	

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](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 : Abdul Hanan  
NIM : 2115823475  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BUFFET BREAKFAST  
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,



Abdul Hanan  
2115823475  
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 dengan judul Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan (Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram) serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan ini tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi SE, M E COM selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan 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. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Koordinator Pendamping Program Studi DIII Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ruju Rahmad, S.Pd., MT, selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan proposal tugas akhir ini.

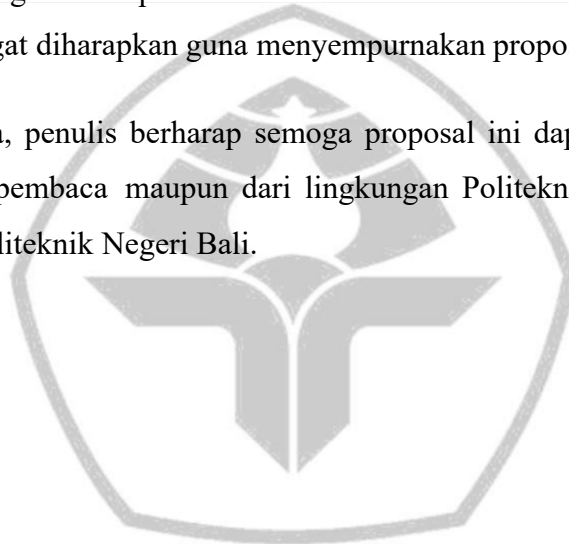
6. Rahman SE, M.Par. selaku Dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan proposal tugas akhir ini.
7. Ni Nyoman Winda apriani selaku F&B Manager di Hotel Santika Mataram yang telah memberikan izin kepada penulis untuk di berikan kesempatan bergabung di Hotel Santika Mataram dan dapat memperoleh informasi untuk mendukung penulisan proposal tugas akhir ini.
8. I Komang Dodiek Permana selaku FB Supervisor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memberikan informasi dan memberikan pengalaman kerja di Hotel Santika Mataram.
9. Ahmad Faruqi Agung Captain Barista yang telah memberikan pengajaran kepada penulis bagaimana cara pembuatan Minuman dan Kopi Hotel Santika Mataram.
10. Rayana Bayu Muliana Captain Banquete atau Waiters yang telah memberikan pengajaran tentang set up meeting room dan prosedur pelayanan sehingga penulis bisa menjalankan tugas peoposal akhir ini.
11. Seluruh staff di Hotel Santika Mataram yang telah memberikan masukan, pengarahan, informasi kepada penulis untuk menyempurnakan proposal tugas akhir ini.
12. Ehsan Nudin dan Ibu Sahram Selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa selama penulisan peoposal tugas akhir ini.
13. Teman-teman angkatan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Lombok Barat yang telah bersama-sama berjuang sampai detik ini dengan semangat dan motivasi yang kuat hingga proposal yugas akhir ini terselesaikan.
14. Untuk NIM E1A019023 yang sudah membantu penulis mengerjakan proposal



tugas akhir ini dengan ikhlas, dan rasa sayang yang tidak berkurang sampai dengan selesainya penulisan proposal tugas akhir ini dengan jasa-jasa beliau yang tidak putus mengajarkan penulis dan memberikan semangat.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan proposal tugas akhir ini.

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



Lombok Barat, Juli 2024

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Dan Manfaat penelitian .....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
1. Pengertian Hotel .....	11
2. Klasifikasi Hotel .....	11
B. Konsep Pelayanan dalam Industri Perhotelan .....	12
C. Pengertian dan Tipe-tipe Buffet .....	13
D. Peran dan Tanggung Jawab Pramusaji .....	14
E. Standar dan Pelayanan Buffet Breakfast .....	15
F. Urutan Layanan di Restaurant .....	17

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	21
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN... ..</b>	<b>27</b>
A. Proses Pelayanan buffet breakfast yang diberikan oleh Pramusaji.....	27
B. Kendala yang dihadapi pelayanan pramusaji saat buffet breakfast.....	29
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>33</b>
A. Kesimpulan.....	30
B. Saran .....	30
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>34</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR GAMBAR

3.1 Gambar Logo Hotel Santika Mataram.....	15
3.2 Gambar Profil Hotel Santika Mataram .....	17
3.3 Gambar Superior & Deluxe Hotel Santika Mataram.....	17
3.4 Gambar Restaurant Hotel Santika Mataram .....	18
3.5 Gambar Coffe Shop Hotel Santika Mataram .....	18
3.6 Gambar Kolam Renang Hotel Santika Mataram .....	19
3.7 Gambar Pusat Olahraga gym Hotel Santika Mataram.....	19
3.8 Gambar Meeting Room Hotel Santika Mataram .....	19
3.9 Gambar Layanan Laundry .....	20
3.10 Gambar Struktur Organisasi .....	20
4.1 Gambar Pinger Frint untuk Staf & DW .....	24
4.2 Gambar Seet Up Buffet.....	25
4.3 Gambar Penataan Buffet Breakfast.....	25
4.4 Gambar Pollishing .....	26
4.5 Gambar Sambutan Hangat oleh Pramusaji .....	26
4.6 Gambar Table Set Up .....	27
4.7 Gambar Menata Kebersihan Meja .....	27
4.8 Gambar Mengumpulkan Peralatan Kotor.....	28
4.9 Gambar Pengisian Ulang Makanan .....	28

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi Santika Mataram .....	36
Lampiran 2 Lembar Bimbingan.....	41



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri perhotelan adalah salah satu sektor yang terus berkembang pesat di Indonesia, terutama di daerah-daerah wisata seperti Mataram, Lombok. Salah satu aspek penting dalam industri ini adalah pelayanan makanan dan minuman, khususnya buffet breakfast yang menjadi daya tarik bagi tamu hotel. Pelayanan buffet breakfast yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat citra hotel.

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Cafe Bayan di Hotel Santika Mataram menawarkan sarapan buffet yang merupakan salah satu fasilitas unggulan bagi tamu hotel. Pramusaji memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan buffet breakfast berjalan lancar dan memenuhi harapan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pramusaji pada saat buffet breakfast di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram.

Pelayanan buffet breakfast merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan, khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan dan pengalaman tamu. Buffet breakfast tidak hanya menjadi kesempatan bagi tamu untuk menikmati berbagai pilihan makanan, tetapi juga mencerminkan standar pelayanan dan kualitas hotel secara keseluruhan. Keberhasilan pelayanan buffet

breakfast sangat bergantung pada kinerja pramusaji yang bertugas, karena mereka adalah ujung tombak dalam memberikan layanan langsung kepada tamu.

Di era persaingan ketat dalam industri perhotelan, hotel-hotel berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu-tamunya. Hal ini termasuk dalam penyajian makanan dan minuman, khususnya saat sarapan pagi yang merupakan momen penting bagi banyak tamu. Kualitas pelayanan pramusaji dalam menyajikan buffet breakfast dapat mempengaruhi citra hotel serta tingkat kepuasan dan loyalitas tamu.

Cafe Bayan di Hotel Santika Mataram merupakan salah satu unit restoran yang menyediakan layanan buffet breakfast bagi tamu hotel. Seperti halnya hotel-hotel lainnya, Hotel Santika Mataram terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan buffet breakfast melalui berbagai upaya, termasuk pelatihan dan pengembangan keterampilan pramusaji. Namun, untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan buffet breakfast yang diberikan oleh pramusaji di Cafe Bayan, diperlukan penelitian yang lebih mendalam.

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, termasuk sikap, keterampilan, dan efisiensi pramusaji dalam melayani tamu. Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan pihak manajemen hotel dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan buffet breakfast, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan daya saing hotel.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul ” Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses pelayanan buffet breakfast yang diberikan oleh pramusaji di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pelayanan pramusaji saat buffet breakfast di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram?

## **C. Tujuan dan Manfaat penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan manfaat penulisan proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui proses pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram.
  - b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pelayanan pramusaji saat buffet breakfast di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Bagi Mahasiswa
    - 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan



Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang Food & Beverage Service dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang di dapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademik di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang Food & Beverage Service.
- 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur Pelayanan Food & Beverage Service di Hotel Santika Mataram.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Hotel Santika Mataram sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian Food & Beverage Service, Khususnya mengenai prosedur pelayan Buffet Breakfast.

**D. Metode Penulisan Tugas akhir**

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

## 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

### a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan langsung dengan disertai pencatatan terhadap proses pelayanan buffet breakfast.

### b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan secara langsung disertai dengan pencatatan terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan saat prosedur pelayan Food & Beverage Service di Hotel Santika Mataram.

### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data-data dengan mengadakan studi literatur, catatan, dan laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan.

## 2. Metode Analisis Data

Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif suatu cara menganalisis data dengan memaparkan data yang lengkap agar mendapatkan kesimpulan yang tepat untuk pelayanan dan kepuasan tamu.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil analisis

a. Metode informal : suatu metode penyajian hasil analisa data dengan menggunakan kata-kata biasa.

b. Metode formal : suatu metode penyajian hasil analisa dengan

menggunakan tanda dan lambang-lambang . tanda yang dimaksud yaitu tambah (+) , tanda kurang (-) , tanda kurung ( ) dan lain sebagainya , Sedangkan lambang yang dimaksud yaitu singkatan nama, dan berbagai diagram atau bagan dalam proposal Tugas Akhir mengenai prosedur pelayan Food & Beverage Service terutama pada bagian pelayanan buffet breakfast di Hotel Santikan Mataram.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

Pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram, di mulai dari penyambutan tamu, pemanduan ke meja makan atau langsung ke meja buffet untuk pengambilan makanan, menawarkan kopi atau teh, pelayanan tambahan, penutupan breakfast. Proses ini bertujuan memberikan pengalaman sarapan yang nyaman dengan berbagai pilihan menu yang bervariasi, sesuai dengan standar pelayanan Hotel Santika. Kendala yang di hadapi oleh pramusaji disaat melayani buffet breakfast yaitu banyaknya tamu yang sarapan, dan kurangnya staff pada saat pelayanan buffet breakfast.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih bisa ditingkatkan. Misalnya, kecepatan dalam mengisi ulang makanan yang habis dan pemantauan area buffet agar tetap rapi dan bersih sepanjang waktu. Selain itu, pelatihan lebih lanjut bagi pramusaji mengenai pengetahuan menu dan keterampilan komunikasi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

#### B. Saran

Implementasi saran ini diharapkan pelayanan buffet breakfast di Cafe Bayan Hotel Santika Mataram, dapat semakin meningkat, memberikan pengalaman sarapan yang lebih memuaskan bagi para tamu tersebut:

1. Pelatihan Berkelanjutan : Mengadakan pelatihan rutin bagi pramusaji untuk meningkatkan pengetahuan tentang menu dan keterampilan komunikasi. Hal ini akan membantu pramusaji dalam memberikan informasi yang tepat kepada tamu serta menangani berbagai situasi dengan lebih baik.
2. Pemantauan dan Pengisian Ulang : Memperkuat sistem pemantauan area buffet sehingga makanan yang habis dapat segera diisi ulang. Menambahkan lebih banyak staf pada jam-jam sibuk juga dapat membantu menjaga kelancaran pelayanan.
3. Variasi Menu : Menambah variasi menu sarapan untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan berbagai preferensi diet, seperti menyediakan lebih banyak pilihan makanan sehat, vegetarian, dan bebas gluten.
4. Feedback Tamu : Meningkatkan sistem pengumpulan feedback dari tamu mengenai pelayanan dan kualitas makanan. Feedback ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk terus memperbaiki pelayanan.
5. Kebersihan dan Kerapian : Menjaga kebersihan dan kerapian area buffet dengan lebih ketat. Menambahkan pengingat kepada pramusaji untuk selalu memantau dan kebersihan area secara berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

American Hotel and Lodging Association. (2024). *Defining Hotels*. Amerika: American Hotel.

Baker, Sue. (2012). *Principle Of Hotel Front Office Operations*. Cengage Learning EMEA.

Berne, E. (1964). *Games People Play: The Psychology Of Human Relationshipe*.

Bowie, D. & Buttle, F. (2016). *Hospitality Marketing*. Routledge.

Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. (2018). *Food and Beverage Management*. Routledge.

Djarmiko, I. (2013). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Evans, J. R., & Lindsay, W.M. (2016). *Managing For Quality and Performance Excellence*.

Gee, C.Y., & Fayos. Sola, E. (1997). "Internasional Tourism: A Global Perspective". World Tourism Organization.

Haryanto, A. (2018). *Kepuasan Tamu Dalam Industri Perhotelan*. Yogyakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Karavana, Michael L., & Brooks, Richard M. (2013). *Managing Front Office Operations*. Amerika Hotel & Lodging Education Institute.

Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2017). *Marketing For Hospitality and Torism*. Pearson.

Kotler, P., Bowen, J. T. & Makens, J. T. (2014). *Marketing For Hospitality and Torism*. Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management (14 th ed.)*. Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management (15 th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kristiutami Yuliana Pinaringsih & Rahayu Vika Juniar. (2020). Peranan Pramusaji dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata: 2(2)*, 63-71.

Kwela, J., & Crotts, J.C. (2009). Undertanding Travelers Experiences Of Restaurants: Before and After The Meal. "*Internasional Journal Of Hospitality Management*". 28 (3): 478-487.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (7 th ed.)*. Pearson.

Lupiyodo, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Payne, A., & Frow, P. (2013). *Strategic Customer management: Integrating Relationship Marketing and CRM*.

Pizam, A., & Ellis, T. (1999). Customer Satisfaction and Its Measurement in Hospitality Enterprises. *Internasional Journal Of Contemporary Hospitality Management*. 11(7): 326-339.

Ransley, Jonh. & Ingram., Hadyan. (2004). *Developing ospitality Propeties and Fasilities*. Elsevier Butter Worth-Heinemann.

Shostack, G.L. (1984). "*Designing Services That Deliver*". Harvard Business Review.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Services, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Vallen, G. K., & Vallen J.J. (2013). *Check-in Chek-out: Managing Hotel Operations*. Pearson.

Walker, John R. (2019). *Introdyction to Hospitality Management*. Pearson.

Walker, J. R. (2007). *Introdyction to Hospitality Management*. Pearson Education.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm (4 th ed.)*. McGraw-Hill / Irwin.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm (4 th ed.)*. McGraw-Hill Education.

