

## **TUGAS AKHIR**

# **PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ISABELA TITIN SURYATI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY  
SHERATON BALI, UNGASAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ISABELA TITIN SURYATI**  
**NIM: 2115823151**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI B ALI**  
**BADUNG**  
**2024**

## **TUGAS AKHIR**

# **PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir Program Studi  
D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ISABELA TITIN SURYATI  
NIM: 2115823151**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG 2024**

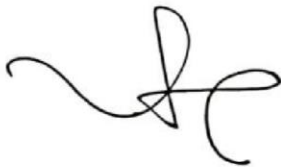
**HALAMAN PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA EVOLUTION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY  
SHERATON BALI, UNGASAN**

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

Dosen Pembimbing I

Dosem Pembimbing II



**Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom**  
NIP.19630323199003 1 00 1



**Tyas Raharjeng Pamularsih, M,Sc**  
NIP.199001132019032015





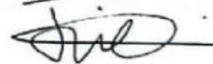
Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP.19840908200812200

**LEMBAR PRNGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI PADA EVOLUTION  
RESTAURANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	<b>Ir,I Gusti Agung Sadnyana Putra,M.Kom</b>  NIP.196303231990031001	
<b>Anggota</b>	<b>Made Suardani S.Pd.M.Par</b>  NIP.197303122002122002	
<b>Anggota</b>	<b>I Made Darma Sucipta,Pd.,M.Pd</b>  NIP.199301282023211015	

Mengetahui  
Koordinator Program Studi D III Perhotelan  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng**  
NIP.199011112022032009



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

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

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isabela Titin Suryati

NIM : 2115823151

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

*Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Pada Evolution Restoran Di Four Point By Sheraton Bali, Ungasan*

Memang benar bebas dari plagiasi. 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,

Yang membuat pernyataan,



NIM. 2115823151

## **PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik serta tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti,SST.Par,.M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata ya ng telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., 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 Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Pembuatan Tugas Akhir
5. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan juga mengarahkan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
7. I Made Resna Wijaya, selaku Human Resources Manager Four Points By Sheraton Bali, Ungasan yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staff Four Points By Sheraton Bali, Ungasan yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak Silvester Ojung dan ibu Margereta Wati, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis



mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Praktik Kerja Lapangan 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

Badung, Agustus 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
LEMBAR PERSYARATAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel .....	9
B. Pengertian Food and Beverage Department .....	14
C. Pengertian Pelayanan.....	14
D. Jenis-jenis Pelayanan.....	15
E. Pengertian Breakfast.....	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	24
C. Struktur Organisasi Hotel.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Penyajian Hasil Observasi.....	37
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya.....	47
BAB V PENUTUP.....	50
A. Simpulan.....	50
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN .....	54

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Jenis-jenis kamar Four Points by Sharaton Bali Ungasan.....	24
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Four Points by Sharaton Bali Ungasan.....	20
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Struktur Organisasi Four Points by Sharaton Bali Ungasan.....	29
Lampiran 2. Struktur Organisasi Food And Beverages Service.....	30

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Four Points By sheraton Bali Ungasan, merupakan salah satu hotel bintang 4 di Bali yang terletak di kawasan Badung Selatan, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Four Points by Sheraton Bali Ungasan, terletak di atas Bukit di Ungasan dan menghadap ke teluk Jimbaran. Four Points by Sheraton Bali Ungasan, memiliki *ballroom* tanpa pilar terbesar di Bali dan sebuah kapel kaca yang menghadap ke teluk Jimbaran dan Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana. Para tamu juga memiliki akses ke *fitness center* yang buka 24 jam, spa, kolam renang keluarga, dan kolam renang *outdoor infinity* dengan pemandangan teluk yang menakjubkan.

Four Points By sheraton Bali, Ungasan memiliki beberapa *departement*, dimana setiap *departement* tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. *Departement* tersebut meliputi Housekeeping Departement, Human Resources Departement, Accounting Departement, Sales and Marketing Departement, Engginering Departement, Front Office Departement, dan Food and Beverage Departement.

Food and Beverage Departement dibagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Meskipun departement ini terbagi menjadi dua, tetapi keduanya saling bergantung dan bekerjasama satu sama lain, karena tugas dan tanggung jawab dari kedua *departement* ini sama yaitu memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman yang diperlukan oleh wisatawan atau tamu selama menginap di hotel. Adapun ruang lingkup dari *Food and Beverage Departement* yaitu *restaurant, bar, kitchen, dan room service*.

Restaurant adalah suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu serta memiliki fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara komersial. Four Points By Sheraton Bali, Ungasan memiliki satu *restaurant* utama yang memiliki nama Evolution Restaurant, yang memiliki jam buka operasional 07.00 – 23.00 wita. Evolution Restaurant melayani kebutuhan tamu akan *breakfast, lunch, dinner, dan room service* yang buka selama 24 jam. Pelayanan makan pagi (*breakfast*) di Evolution Restaurant menggunakan jenis pelayanan semi Buffet, sedangkan untuk pelayanan makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*) di Evolution Restaurant menggunakan jenis pelayanan A'La Carte. Adapun pelayanan *room service* diberikan kepada tamu yang memesan melalui QR dan telepon. Yang mana semua pesanan akan



dibawakan langsung ke kamar tamu menggunakan *tray*.

Evolution Restaurant merupakan *restaurant* yang dibuka untuk kegiatan *breakfast* yang menyajikan makanan khas Indonesia. Hidangan untuk *breakfast* dilayani dengan *buffet breakfast* di Evaluation *Restaurant* lebih diminati dari pada menggunakan pelayanan *a'la carte* dikarenakan lebih cepat dan efisien untuk melayani *breakfast* bagi seluruh tamu yang menginap di Four Points By Sheraton. Dalam hal ini makanan disajikan di atas meja *buffet* sedangkan tamu mengambil sendiri makanan yang diinginkan. Makanan-makanan yang disajikan pada saat *buffet breakfast* di Evaluation *Restaurant* yaitu hidangan nusantara seperti nasi goreng, mie goreng, bihun goreng, sosis, *cereal*, *pastry*, *eggselection*, bubur. Bagi para tamu yang memiliki alergi, *vegetarian* bisa mendapatkan makanan khusus yang disediakan

Pramusaji memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan sesuai dengan SOP. Selain itu pelayanan yang dilakukan di Evaluation *Restaurant* yaitu *self-service*, dimana para tamu mengambil sendiri makanan apa yang diinginkan yang sudah disajikan di area *buffet*. Walaupun *self-service*, peran pramusaji tidak bisa dianggap mudah karena pram usaji akan selalu menyambut tamu, melakukan *offering* kepada tamu dan apabila tamu tersebut pertama kali melakukan *breakfast*

di *Evaluation Restaurant*, maka tugas pramusaji untuk melakukan *buffet tour* terhadap tamu tersebut. *Buffet tour* yang dilakukan di *Evaluation Restaurant* yaitu pramusaji menjelaskan menu makanan yang tersedia diatas meja *buffet*. *Offering guest* yaitu sikap pramusaji kepada tamu untuk selalu menanyakan kebutuhan apa yang diperlukan oleh tamu tersebut. Apa bila tamu tersebut memesan *coffee* dan sudah akan habis, maka pramusaji di *Evaluation Restaurant* harus menanyakan apakah ingin tambahan *coffee*. Apabila tamu tersebut menginginkan menu lain yang tidak *include breakfast* maka tugas pramusaji di *Evaluation Restaurant* harus memberikan informasi kepada tamu untuk *a'la carte* menu dikenakan *additional charge*. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis tertarik untuk membahas mengenai “Pelayanan *Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Evolution Restaurant Four Points By Sheraton Ungasan*”.

Putu Friska (2023) telah melakukan observasi tentang "Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort" dimana pada laporan tersebut terdapat tugas dari seorang Pramusaji di Taman Gita Restaurant pada saat breakfast yang tidak jauh berbeda dengan tugas seorang Pramusaji di *Evolution Restaurant*, yaitu untuk menyambut tamu, mengajak tamu melihat area

buffet, mengantarkan tamu ke meja, menanyakan nomor kamar tamu, menanyakan kepuasan tamu terhadap makanan yang dinikmati, dan mengucapkan terima kasih sebagai pintu terakhir di restoran. Perbedaan terdapat pada menawarkan kopi atau teh dimana di The Evolution Restaurant tugas tersebut dilakukan oleh Barista.

Berbeda dengan, Puspa Novytsari (2022) yang telah melakukan observasi tentang "Penanganan Tamu oleh Pramusaji pada The Restaurant di The Trans Resort Bali" Dimana pada laporan tersebut terdapat perbedaan tugas pada saat breakfast, contohnya Hostess melakukan taking order berbeda dengan di The Café dimana Taking order dilakukan langsung oleh para Pramusaji, selain itu hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali juga langsung serve the food, mengelap meja, dan menata kembali meja yang akan digunakan oleh tamu berikutnya, dimana jika di Evolution Restaurant tugas tersebut dilakukan oleh Pramusaji.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh Pramusaji Evolution Restaurant di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka terdapat permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimanakah cara Pelayanan Buffet Breakfast Pada Evolution Restaurant di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi saat melakukan Pelayanan Buffet Breakfast di Evolution Restaurant dan cara mengatasinya?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut

### 1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh Pramusaji di Hotel Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.
- b. Untuk mengetahui kendala apa sajakah yang dihadapi saat melakukan Pelayanan *Buffet Breakfast* Oleh Pramusaji di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.

### 2. Manfaat Penulisan

- a. Bagi mahasiswa adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan

Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mempraktekkan teori yang didapat selama di bangku kuliah.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah untuk menambah referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya akan di gunakan oleh adik kelas sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan ilmu yang di dapatkan dari bangku kuliah dengan yang ada di industri.
- c. Bagi perusahaan Tugas Akhir ini di harapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan khususnya di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan kepada tamu, yaitu pelayanan makan dan minum di restoran

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

##### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

##### a. Metode Observasi,

Metode observasi yaitu metode pengumpulan data dengan mengamati, mencatat data sesuai dengan yang diperlukan, dan melibatkan diri sendiri secara langsung. Kegiatan observasi yang penulis lakukan di antaranya ikut langsung dalam melakukan pelayanan *Buffet Breakfast* kemudian mencatat bagaimana prosedur pelayanan *Buffet Breakfast* oleh *pramusaji*

pada Evolution Restaurant di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung bagaimana prosedur pelayanan dalam buffet breakfast oleh pramusaji

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang di dapat selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan mengenai pelayanan *Buffet Breakfast* oleh pramusaji evolution restaurant di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.

3. Teknik Penyajian Data

Metode penyajian data yang di gunakan penulis adalah metode formal dan informal. Metode formal merupakan metode penyajian hasils dengan menggunakan gambar dan tabel. Kemudian metode informal merupakan metode penyajian denagan menggunakan untaian kata-kata dalam pemaparannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian tentang Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji di Evolution Restaurant di Four Point by Sheraton Bali Ungasan. Penulis dapat menyimpulkan beberapa simpulan sebagai berikut.

- a. Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji Pada Evolution Restoran di Four Point by Sheraton Bali Ungasan Tahap persiapan, meliputi persiapan diri pramusaji, persiapan peralatan.
- b. Tahap pelaksanaan adalah tahap dari proses pelayanan *buffet breakfast* tersebut yang terdiri dari saat tamu datang ke restoran menyambut dengan ramah dan sopan, pada saat tamu makan yaitu melayani permintaan tamu dan pada saat tamu selesai makan yaitu mengucapkan terimakasih kepada tamu.
- c. Tahap penutup merupakan tahap terakhir dari pelaksanaan *buffet breakfast* dimana pramusaji, membersihkan meja *buffet*, membersihkan area restoran dan membersihkan peralatan makan.

1. Kendala-kendala yang di hadapi dalam penanganan Buffet Breakfast serta

cara mengatasinya,antara lain

- a. Tamu yang datang *breakfast* dalam waktu yang bersama, adapun cara untuk mengatasinya adalah dengan Lebih meningkatkan koordinasi antara pihak *staff* dengan *trainee*. Supaya tidak terjadinya miskomunikasi, yang akan bisa menyebabkan *complain* dari tamu, misalnya ada tamu VIP dan *members* yang seharusnya mendapatkan pelayanan khusus.
- b. Kurangnya tea spoon saat berjalnya oprasional, cara mengatasinya melakukan *inventory*, memeriksa jumlah tea spoon dan bersama-sama menjaga peralatan yang ada. Selain itu restoran sebaiknya menambah fasilitas tea *spoon* agar memperlancar jalannya *breakfast*.
- c. Kurangnya penguasaan *menu buffet breakfast*, adapun cara mengatasinya adalah dengan bertanya langsung kepada *staff kitchen* sehingga pramusaji bisa.
- d. Kurangnya peralatan yang tersedia, cara mengatasinya adalah pramusaji harus segera mempolish yang sudah selesai dicuci dan segera membawa kembali ke *buffet are*



## **B. Saran**

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan *buffer breakfast* Pada *Evolution Restaurant*. Dari pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan PKL, adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan antara lain :

1. Perlu diadakan *training* tentang *product knowledge* seperti menu-menu yang ada di restoran saat *breakfast*, agar pramusaji bisa mengetahui bahan-bahan dan cara memasak makanan yang dihidangkan di meja *buffet*.
2. Perlu pengadaan peralatan pendukung seperti *spoon* untuk mencukupi kebutuhan tamu demi kelancaran operasional *buffet breakfast* di *Evolution Restaurant*.
3. Pengadaan peralatan makanan yang sangat diperlukan seperti *glass and cutleries* demi kelancaran operasional di *Evolution restaurant*

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, Marsum Widjojo & Siti Fauzah (2018). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Echols, Jhin M Dan Hasan Sadily. 1992. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia
- Lallo, L., Halwatiah, S., & Nasution, A. (2016). Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kehadiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 2
- Marsum. 2005. *Banquet Table Manners dan Napkin Folding*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mertayasa, I.G.A 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia.2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). *Pengaruh Web Experience, Social Faktor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online*. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2).70-80.
- Pratomo, Virgiawan Ilham dan Estikowati. 2017. *Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang*. 2 (1).
- Sinaga, Firman. (2018) *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Sutrisno, E.Y.,& Adhila, F. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 Pada Operasional Hotel Di the Atrium Hotel and Resort Yogyakarta*. ISSN 16935969 Media Wisata, 19(2).

Winia, I Nyoman dan I Made Darma Oka. 2015. "Tata Hidangan I". Denpasar:  
Politeknik Negeri Bal