

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN VILLA DINING OLEH SERVER DI
BVLGARI RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ayu Ratna Fadya

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN VILLA DINING OLEH SERVER DI
BVLGARI RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ayu Ratna Fadya

NIM. 2015823036

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN VILLA DINING OLEH SERVER DI BVLGARI RESORT BALI

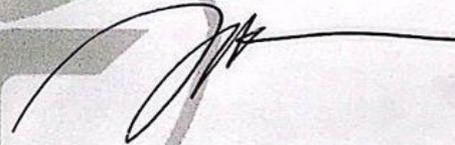
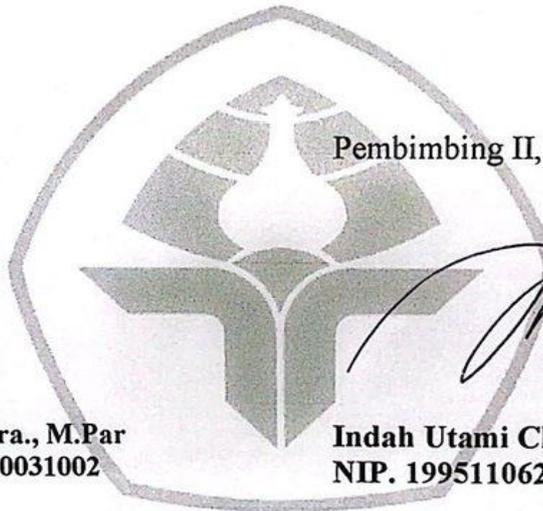
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 26 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. I Wayan Pugra., M.Par
NIP. 196312312000031002



Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum.
NIP. 199511062022032010

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



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198407202008122002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

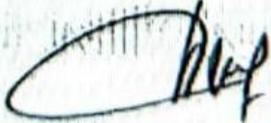
PELAYANAN IN VILLA DINING OLEH SERVER DI BVLGARI RESORT BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 26 Agustus 2024

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|---------|---|---|
| Ketua | Drs. I Wayan Pugra., M.Par. NIP. 196312312000031002 |  |
| Anggota | Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. NIP. 199001132019032015 |  |
| Anggota | Solihin, S.ST.Par., MPar. NIP. 196206121989031002 |  |

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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

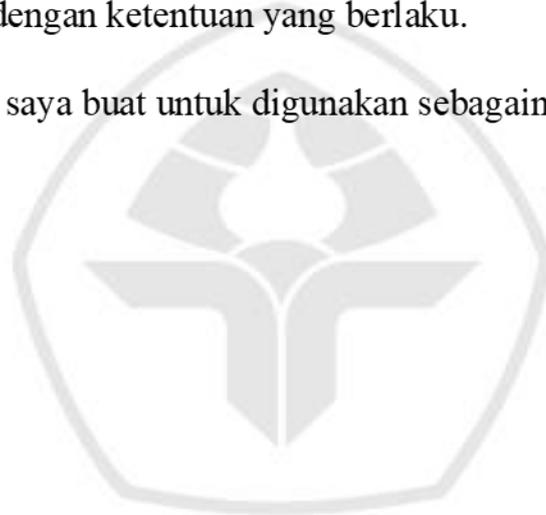
Nama : Ayu Ratna Fadya
NIM : 2015823036
Program Studi : DIII Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN IN VILLA DINING OLEH SERVER DI BVLGARI RESORT BALI

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 04 Agustus 2024
Ayu Ratna Fadya



Nama : Ayu Ratna Fadya
NIM : 2015823036
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Pelayanan In Villa Dining oleh Server di Bvlgari Resort Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Room Service* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu:

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 yang 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. selaku Koordinator DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs, I Wayan Pugra, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan dan saran dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, M.Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Melati Putri Susilo, selaku Manager di Bvlgari Resort Bali yang telah memberikan kesempatan untuk penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan
9. Seluruh rekan kerja di Bvlgari Resort Bali yang telah membantu penulis pada saat ditempat kerja sekaligus memberikan masukan pada saat menyusun tugas akhir ini
10. Seluruh teman dekat penulis yang selalu memberikan support untuk selalu semangat selama menyusun tugas akhir ini hingga selesai
11. Alm. Fathan dan Ulfa, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, mendidik dan selalu memberi dukungan selama kuliah hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini di kemudian hari. Akhir kata penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun bagi lingkungan luar Politeknik Negeri Bali

Badung, Juli 2024

Ayu Ratna Fadya



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| <u>DAFTAR TABEL</u> | ix |
| <u>DAFTAR GAMBAR</u> | x |
| <u>BAB I</u> | 12 |
| <u>PENDAHULUAN</u> | 12 |
| <u>A. Latar Belakang</u> | 12 |
| <u>B. Rumusan Masalah</u> | 14 |
| <u>C. Tujuan dan Manfaat Penulisan</u> | 14 |
| <u>D. Metode Penulisan</u> | 16 |
| <u>E. Sistematika Penulisan</u> | 17 |
| <u>BAB II</u> | 18 |
| <u>LANDASAN TEORI</u> | 18 |
| <u>A. Hotel</u> | 18 |
| 1. <u>Pengertian Hotel</u> | 18 |
| 2. <u>Klasifikasi Hotel</u> | 19 |
| <u>B. Food and Beverage Department</u> | 20 |
| 1. <u>Pengertian Food and Beverage</u> | 20 |
| 2. <u>Pengertian Pelayanan</u> | 21 |
| 3. <u>Jenis-jenis Pelayanan</u> | 21 |
| 4. <u>Pengertian In Villa Dining</u> | 23 |
| 5. <u>Pengertian Pramusaji</u> | 23 |
| <u>BAB III</u> | 24 |
| <u>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</u> | 24 |
| <u>A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel</u> | 24 |
| 1. <u>Lokasi</u> | 24 |
| 2. <u>Sejarah</u> | 25 |
| <u>B. Bidang Usaha dan Fasilitas Bvlgari Resort Bali</u> | 26 |
| a. <u>Bidang Usaha</u> | 26 |
| b. <u>Fasilitas Hotel</u> | 30 |
| 3. <u>Struktur Organisasi Bvlgari Resort Bali</u> | 41 |
| <u>BAB IV</u> | 44 |
| <u>PEMBAHASAN</u> | 44 |
| <u>A. Pelayanan In Villa Dining oleh Server di Bvlgari Resort Bali</u> | 44 |
| 1. <u>Tahap Persiapan</u> | 44 |
| 2. <u>Tahap Pelaksanaan</u> | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Tahap Penutup..... | 54 |
| B. Kendala yang dihadapi oleh server selama operasional In Villa Dining | 55 |
| BAB V | 58 |
| A. Kesimpulan..... | 58 |
| B. Saran..... | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN..... | 61 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Tipe Villa..... | 26 |
| Tabel 3.2 Restoran dan Bar..... | 27 |
| Tabel 3.3 Venue..... | 29 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo Bvlgari Resort Bali..... | 20 |
| Gambar 3.2 Ocean Cliff Villa..... | 30 |
| Gambar 3.3 Ocean View Villa..... | 30 |
| Gambar 3.4 Mansion..... | 31 |
| Gambar 3.5 Sangkar Restoran..... | 32 |
| Gambar 3.6 Il Ristorante..... | 33 |
| Gambar 3.7 La Spiaggia..... | 33 |
| Gambar 3.8 The Bar..... | 34 |
| Gambar 3.9 Pavilion..... | 35 |
| Gambar 3.10 Boardroom..... | 36 |
| Gambar 3.11 La Terazza..... | 36 |
| Gambar 3.12 Private Dining Room..... | 37 |
| Gambar 3.13 Workshop Gymnasium..... | 38 |
| Gambar 3.14 The SPA..... | 39 |
| Gambar 3.15 Bvlgari Store..... | 39 |
| Gambar 3.16 Struktur Organisasi Bvlgari Resort Bali..... | 40 |
| Gambar 3.17 Struktur Organisasi <i>In Villa Dining</i> | 41 |
| Gambar 4.1 Standart Grooming Female..... | 45 |
| Gambar 4.2 Standart Grooming Male..... | 46 |
| Gambar 4.3 Long Tray..... | 47 |
| Gambar 4.4 Cutleries Box..... | 47 |
| Gambar 4.5 Hot Box..... | 48 |
| Gambar 4.6 Captain Order..... | 50 |
| Gambar 4.7 Micros..... | 50 |

| | |
|---|----|
| Gambar 4.8 Sisa Makanan Tamu..... | 55 |
| Gambar 4.9 Sisa Makanan Dalam Tray..... | 55 |
| Gambar 4.10 Breakfast Check-list..... | 57 |
| Gambar 4.11 Lunch and Dinner Check-list..... | 57 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bulgari Resort Bali terletak di Banjar Dinas Kangin Jalan Goa Lempeh Jalan Raya Uluwatu. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 44 menit sepanjang 18,9 km. Hotel berada dekat dengan Pura Uluwatu dan Monumen Garuda Wisnu Kencana (GWK). Bulgari memiliki 59 villa dengan 5 mansion, dan memiliki 3 restoran yaitu Sangkar Restoran, IL Restorante dan La Spiaggia.

Kesempurnaan dari sebuah pelayanan merupakan suatu hal yang sangat ingin dicapai oleh semua hotel. Hal ini juga yang ingin dicapai oleh hotel Bulgari Resort Bali yang mana hotel ini memiliki harga yang cukup fantastis sehingga para tamu yang akan menginap akan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanannya. Pelayanan yang dimaksud tidak hanya dari proses *check-in* sampai *check-out* saja, melainkan pelayanan makanan dan minuman yang ditawarkan oleh hotel di restoran maupun di *villa*. Penyediaan jasa makanan dan minuman dituntut harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan berakhir dengan kepuasan yang dapat diutarakan oleh tamu secara verbal maupun non-verbal. Namun tak jarang hotel melewatkan hal kecil saat memberikan pelayanan makanan dan minuman ini sehingga mengganggu kelancaran operasional di hotel contohnya penyediaan jasa makanan dan minuman di *villa* atau In Villa Dining yang ditawarkan oleh hotel Bulgari Resort Bali.

Pelayanan In Villa Dining adalah salah satu pelayanan yang diberikan di Bvlgari Resort Bali yang bertugas melayani pengiriman makanan dan minuman ke villa, pelayanan In Villa Dining biasanya dilakukan oleh server yang bertugas pada hari itu, server juga melakukan pekerjaan mulai dari persiapan, pengiriman, pelayanan pada saat di villa dan *clear up*. Selain server ada bagian yang bertugas menerima orderan melalui telepon yang biasa disebut dengan sebutan TSA (*Telephone Service Agent*).

Section ini melakukan pelayanan makanan dan minuman ke villa saat *breakfast, lunch, dinner*. Tamu hanya dapat memesan melalui telepon yang akan di terima oleh *telephone service agent* (TSA) dan akan di *taking order* oleh staff yang *incharge* di *telephone service agent* (TSA) tersebut. ada banyak yang perlu disiapkan oleh in villa dining apabila akan mengantarkan makanan ke villa. Menu *breakfast* yang dimiliki oleh Bulgari berupa paket atau biasa disebut *set breakfast*, dan ada juga yang *a'la carte*. Menu *set breakfast* yang dimiliki oleh in villa dining ada 4 yaitu chinese set breakfast, balinese set breakfast, italian set breakfast dan workshop. Disetiap menu *set breakfast* tersebut memiliki pilihan *beverage* dan *main course*. Pada setiap menu *set breakfast* memiliki *condiment* yang berbeda yang perlu di siapkan, seperti *balinese set breakfast* yang berisikan *condiment, sweet soy sauce with chili, peanut sauce, sambal bajak, crackers*.

Secara umum In Villa Dining memiliki tata cara pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan di restoran yang mana *waiter/s* di restoran akan melayani tamu dengan jumlah banyak dan melakukan pelayanan di waktu yang bersamaan dengan waktu kedatangan tamunya. Sedangkan In Villa Dining akan melayani tamu

mulai dari menerima pesanan melalui telepon dan melakukan banyak persiapan sebelum di kirim ke villa dan satu server hanya akan mengirim ke satu villa. Setelah itu server akan melakukan pelayanan di dalam villa sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Dengan adanya In Villa Dining akan memudahkan tamu untuk mendapatkan pelayanan food and beverage yang privasi di dalam villa dan dapat menjadi kepuasan tersendiri untuk para tamu yang menginap.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan In Villa Dining oleh Server di Bvlgari Resort Bali"

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana *standart operasional* In Villa Dining saat mengirim makanan ke villa?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh server pada saat melakukan pelayanan In Villa Dining?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan In Villa Dining oleh Server di Bulgari Resort Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan proposal tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan, adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui *standart operasional* yang ada di Bvlgari dalam mengirim makanan ke villa agar tidak terjadi hal yang tidak di inginkan dan semua pekerjaan akan berjalan sesuai dengan *standart* yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan
- b. Agar mengetahui bagaimana cara server untuk menangani kendala yang telah terjadi dan dapat menjadi pembelajaran, agar jika ada kendala lagi sudah tau bagaiman cara menanganinya.

2. Manfaat Penulisan

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

a. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang diterima oleh mahasiswa diantaranya melatih, mengasah keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja di bidang hospitality industri, membentuk mental yang teruji dari mahasiswa dan memberikan motivasi agar bersemangat dalam mencapai tujuan yang diinginkan, selain itu dapat juga mengembangkan wawasan skill, kreativitas mahasiswa dalam fase pengembangan minat dan bakat.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan hotel yang bertujuan untuk penempatan mahasiswa dalam melakukan praktik kerja lapangan pada periode selanjutnya.

c. Bagi Perusahaan

Manfaat yang dapat diterima untuk hotel yakni tenaga kerja yang telah dibentuk sehingga hotel tidak perlu lagi untuk membentuk kembali kualitas tenaga kerja baru

sementara, yang mana dapat meningkatkan kualitas dari hotel itu sendiri, serta mendukung program pendidikan pemerintah, dan meningkatkan citra maupun nama besar dari sebuah perusahaan.

D. Metode Penulisan

Metode yang digunakan penulis dalam menganalisis data adalah :

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan In Villa Dining di Bulgari Resort Bali

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada server di Bulgari Resort Bali mengenai standar pelayanan In Villa Dining di Bulgari Resort Bali

c. Metode Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur an internet yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya secara aktual menyeluruh selengkap-lengkapny,

sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa referensi sehingga dapat menarik kesimpulan.

E. Sistematika Penulisan

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

1. Bab I Pendahuluan

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

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pengertian Hotel, *food & beverage department*, pelayanan dan jenis pelayanan, In Villa Dining dan Pramusaji.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Pelayanan In Villa Dining oleh Server di Bvlgari Resort Bali, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu In Villa Dining di Bvlgari Resort Bali terbagi menjadi beberapa section lagi antara lain TSA (*Telephone Service Agent*) dan Server. Yang mana dimasing-masing section memiliki standar LQA (*Learning Quality Assurance*) yang berbeda yang harus diterapkan oleh seluruh karyawan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan ekspektasi tamu. Standar yang dimiliki oleh Bvlgari Resort Bali berbeda dengan standar yang diterapkan oleh hotel lain maka dari itu setiap karawan harus benar-benar memahami standar yang telah ditetapkan.

Maka kesimpulan yang dapat ditarik penulis sesuai dengan judul Pelayanan In Villa Dining Oleh server yaitu:

1. Pelayanan In Villa Dining terdapat 3 (tiga) tahap yaitu:

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan oleh seluruh karyawan sebelum memulai pekerjaan, mulai dari persiapan diri atau *grooming* hingga persiapan server sebelum melakukan pelayanan ke villa

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini dimana server melakukan pelayanan dan

operasionalnya sesuai dengan standar LQA (*Learning Quality Assurance*) di Bvlgari. Pelayanan yang dilakukan mulai dari taking order hingga pengiriman makanan ke villa.

c. Tahap Penutup

Pada tahap akhir atau penutup ini server melakukan pelayanan untuk *clear up* ke seluruh villa yang *consume* ke In Villa Dining, selain itu server juga melakukan pekerjaan untuk *polishing* dan *mice and plus* sebelum pergantian *shift* kerja.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan mengenai judul yang penulis angkat sebagai judul Tugas Akhir yaitu Pelayanan In Villa Dining oleh Server di Bvlgari Resort Bali dan sesuai dengan pembahasan yang telah penulis jabarkan diatas yaitu

1. Pihak manajemen hotel sebaiknya menambah karyawan di In Villa Dining dan memberikan tugas sebagai *checker* untuk mengecek dan mengurangi terjadinya kendala ada barang yang tertinggal atau memaksimalkan barang bawaan yang akan dibawa untuk melayani tamu di villa, selain itu akan memberikan keringanan kepada server selama bekerja dan memberikan pelayanan di villa
2. Sebaiknya seorang TSA harus memahami terlebih dahulu berapa waktu yang dibutuhkan oleh seluruh server dalam melakukan seluruh persiapan agar TSA dapat memberikan estimasi waktu yang tepat kepada tamu.
3. Untuk pihak manajemen harusnya menambah karyawan sebagai server agar

dalam proses pengiriman makanan ataupun minuman ke villa dapat dikerjakan dengan cara 1 (satu) server melakukan pelayanan ke 1 (satu) villa, atau dengan menambahkan karyawan lagi sebagai server yang bertugas untuk melakukan segala persiapan, dengan begitu akan mengurangi terjadinya keterlambatan dalam mengirim makanan ke villa.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 1(1), 107–115
- AS, F. E., & Atalina, T. M. M. (2016). Pentingnya Peranan Skill Dan Menu Knowledge Waiter/Waiters Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Food And Beverage Service Departement (Studi Kasus Di Casa Del Rio Melaka Malaysia). *Pesona*, 18(01), 1410–7252. Vol.3 No.1 Februari 2020 – ISSN (Online) 2597-5323
<https://jurnal.akparada.ac.id/>
- Ekasari, S., & Yusrizal, F. (2018). Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji Di Karang Restaurant Ktm Resort Batam. *JOM FISIP*, 5(Juli), 1–17
- Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015).. Upaya Food and Beverage Product dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Diambil dari : <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/khasanah/article/view/524> (2 Juni2020)
- Indrasari Meithiana., 2019, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Pendit, I.N.R, Tata Sudarta. 2004. *Psychology Of Service*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2), 70–80.

Soekresno dan Pendit yang dikutip oleh Dharma Oka dan Winia (2017:790 Pelayanan

Prima di Restoran Internasional

<https://play.google.com/books/reader?id=q0muKAAAAEAJ&pg=GBS.PA0>

Wijana, N., Mulyadiharja, S., & Setiawan, I. G. A. N. (2019). PEMBINAAN DESA WISATA

DESA AMBENGAN, KECAMATAN SUKASADA KABUPATEN BULELENG. Prosiding

SENADIMAS Ke, 4, 858

Wisnu. HS. 2006. Housekeeping Department Floor and Public Area. Edisi I. Bandung:

Alfabeta



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI