

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN TAMU OLEH HOSTESS PADA THE RESTAURANT DI THE TRANS RESORT BALI**



**Ni Kadek Puspa Novytasari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN TAMU OLEH HOSTESS PADA  
THE RESTAURANT DI THE TRANS RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Ni Kadek Puspa Novytsari**  
**NIM 1915823139**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**PENANGANAN TAMU OLEH HOSTESS PADA  
THE RESTAURANT DI THE TRANS RESORT BALI**

Oleh  
**Ni Kadek Puspa Novytasari**  
NIM 1915823139

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



**Kanah, S.Pd., M. Hum**  
NIP 197004121998022001

Pembimbing II,



**Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M.**  
NIP 196212311990102001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



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 di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Puspa Novytasari  
NIM : 1915823139  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Parwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**"PENANGANAN TAMU OLEH HOSTESS PADA  
THE RESTAURANT DI THE TRANS RESORT BALI"**

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, Agustus 2022  
Yang Membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Puspa Novytasari  
NIM : 1915823139  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**Penanganan Tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali**" sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa kendala yang dihadapi, seperti: pengumpulan data, sumber acuan terkait yang terbatas dan pengetahuan yang masih terbatas. Akan tetapi, berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, kendala itu dapat teratasi. Pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi D III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membimbing, mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membimbing, mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Alexander Jovanovic, selaku General Manager di The Trans Resort Bali, Bapak Agus Setiawan, selaku Training Manager di The Trans Resort Bali, dan Ibu Dian Apsari, selaku Outlet Manager of Food & Beverage Service Department di The Trans Resort Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di The Trans Resort Bali.
8. Bapak I Nyoman Mursana dan Ibu Ni Nyoman Sri Ayuningsih, kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat, doa dan motivasi dalam tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari lingkungan di luar Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	3
1. Tujuan Penulisan .....	3
2. Kegunaan Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode Pengumpulan Data .....	5
2. Teknik Analisis Data .....	6
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Hotel .....	7
B. Pengertian dan Bagian Food and Beverage Department.....	7
1. Pengertian Food and Beverage Department .....	7
2. Bagian Food and Beverage Department.....	8
C. Restoran.....	9
1. Pengertian Restoran.....	9
2. Jenis-jenis Restoran .....	9
D. Pelayanan.....	10
1. Pengertian Pelayanan .....	10
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	11
3. Tahapan Pelayanan .....	13
E. Hostess.....	16
1. Pengertian Hostess .....	16
2. Pengertian Pramusaji .....	16

3. Tugas dan tanggung jawab Pramusaji .....	18
F. Penanganan.....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Trans Resort Bali .....	20
1. Lokasi The Trans Resort Bali.....	20
2. Sejarah Berdirinya The Trans Resort Bali .....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Trans Resort Bali.....	22
1. Bidang Usaha .....	22
2. Fasilitas.....	24
C. Struktur Organisasi.....	27
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali .....	35
1. Tahap Persiapan .....	35
2. Tahap Pelaksanaan .....	39
3. Tahap Penutup ( <i>closing</i> ) .....	52
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali dan cara mengatasinya.....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
1. Simpulan.....	58
2. Saran.....	59

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Department.....	28
Gambar 4.1 Menelepon STAR saat ada tamu VIP .....	43
Gambar 4.2 Melakukan <i>clear up breakfast</i> .....	49
Gambar 4.3 Mengelap meja .....	50
Gambar 4.4 <i>Set up</i> meja .....	51
Gambar 4.5 Mematikan televisi di area Hostess.....	55

## **DAFTAR TABEL**

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Jenis Kamar di The Trans Resort Bali .....	24
Tabel 3.2 Jenis Restoran dan Bar di The Trans Resort Bali .....	26
Tabel 3.3 Jenis Meeting Room di The Trans Resort Bali .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Seragam Food and Beverage Service
- Lampiran 2. Area Hostess
- Lampiran 3. *Set up* meja dan Peralatan Hostess
- Lampiran 4. Menu *Buffet breakfast today* dan *kids activity*
- Lampiran 5. *Menghubungi Petugas Rekreasi melalui HT*
- Lampiran 6. Format *Morning report after breakfast* dan format *NA item*
- Lampiran 7. Format *Lunch report* dan *format Dinner report*
- Lampiran 8. Memindahkan *hand sanitizer stand* di area Hostess pada saat *closing*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

The Trans Resort Bali adalah salah satu hotel *luxury*, terletak di wilayah Seminyak, Kerobokan. Hotel ini merupakan hotel yang tidak tutup selama masa pandemi Covid-19 dan sudah bertahan selama dua tahun terakhir dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat sampai saat ini. The Trans Resort Bali merupakan *city hotel* bintang lima yang banyak menawarkan fasilitas kepada para wisatawan yang berkunjung ke hotel ini. Fasilitas yang ada di hotel ini yaitu Room, Restaurant, Fitness Centre, Spa, Meeting Room, Kids Club, Boutique, Bar, Club Lounge, Rooftop dan fasilitas penunjang lainnya yang berperan penting untuk kepuasan tamu ketika menginap. Hotel ini mempunyai ikon sekaligus fasilitas yang unik dan tidak dapat ditemukan di hotel lainnya yang ada di daerah Seminyak yaitu White Sandy Beach Pool. White Sandy Beach Pool adalah kolam renang dengan konsep pantai buatan yang dilengkapi dengan pasir pantai asli dan fasilitas *pool deck* untuk para wisatawan. Kolam renang ini terlihat seperti pantai buatan sehingga sangat menarik untuk dinikmati oleh wisatawan ketika menginap di hotel ini. Hotel ini juga mempunyai Waterfall yang juga menarik selain White Sandy Beach Pool. Waterfall adalah air terjun buatan yang dibuat sebagai venue untuk acara pernikahan atau gala dinner. Dua fasilitas ini sangatlah unik dan tentunya sangat menarik untuk dinikmati ketika menginap di hotel bergaya modern ini. The Trans Resort Bali mempunyai beberapa departemen yang menunjang kegiatan operasional hotel meliputi Front Office Department, Housekeeping Department,

Human Resource Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Engineering Department, Security Department dan Food & Beverage Department. Food & Beverage Department ada dua yaitu Food & Beverage Product dan Food & Beverage service.

Departemen Food and Beverage Service mempunyai bagian pelayanan yang bernama Hostess. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI online, tahun 2021 versi 2.8), Hostess adalah wanita yang pekerjaannya menerima, menjamu dan menghibur tamu (di hotel, klub malam, bar dan sebagainya). Hostess juga bisa disebut sebagai Pramuria. Hostess pada Food & Beverage Service di The Trans Resort Bali adalah Hostess yang bekerja di The Restaurant. Hostess di The Trans Resort Bali adalah seorang perempuan yang berperan sebagai penjaga pintu utama di restoran. Adapun tugas-tugas seorang Hostess di The Restaurant pada saat *breakfast* yaitu untuk menyambut tamu, menanyakan nomor kamar tamu, memperhatikan protokol kesehatan tamu, mengantarkan tamu ke meja, menawarkan *coffee or tea*, menanyakan kepuasan tamu terhadap makanan yang dinikmati, menawarkan *kids activity* untuk *up selling* Kids Club, dan mengucapkan terima kasih sebagai pintu terakhir di restoran. Seorang Hostess harus menyambut tamu dengan ramah dan sopan sehingga tamu merasa nyaman mulai dari datang ke restoran sampai meninggalkan restoran. Hostess juga dapat berperan sebagai Pramusaji untuk membantu operasional restoran apabila restoran dalam keadaan ramai. Adapun tugas-tugas Hostess pada saat menjadi Pramusaji di The Restaurant ketika *breakfast* yaitu melakukan *taking order*, melakukan *serve the food*, mengangkat piring kotor tamu, menawarkan Food and Beverage Outlet atau bidang

usaha lainnya apabila ada penawaran untuk *up selling*, *presenting the bill*, mengelap meja, dan menata kembali meja agar dapat digunakan oleh tamu berikutnya. Baik Hostess maupun Pramusaji harus memberikan pelayanan maksimal untuk menciptakan kepuasan bagi tamu sehingga tamu akan datang kembali ke restoran. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk membahas mengenai "Penanganan Tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali" khususnya pada saat *breakfast*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis menemukan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali khususnya pada saat *breakfast*?
2. Kendala-kendala apa sajakah yang dihadapi dalam penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali khususnya pada saat *breakfast* dan cara penyelesaiannya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Adapun beberapa tujuan dan kegunaan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan penulisan

Adapun tujuan penulisan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Penanganan Tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali khususnya pada saat *breakfast*.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan cara penyelesaiannya

dalam Penanganan Tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali khususnya pada saat *breakfast*.

## 2. Kegunaan penulisan

Adapun beberapa kegunaan penulisan ini antara lain :

### a. Bagi mahasiswa

Beberapa kegunaan penulisan bagi mahasiswa adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa di bidang perhotelan khususnya di bidang Food & Beverage Service.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana detail dalam prosedur penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali khususnya pada saat operasional *breakfast*.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai informasi mengenai dunia industri, sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan yang didapatkan di bangku kuliah dengan yang terdapat di dunia industri sehingga pembaca dapat menambah wawasan atau refrensi bagi mahasiswa lain untuk melaksanakan praktek kerja lapangan khususnya di bidang Food and Beverage Service.

### c. Bagi perusahaan

Diharapkan sebagai masukan untuk perusahaan dan informasi mengenai bidang Food & Beverage Service terutama dalam penanganan tamu oleh

Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali khususnya pada saat operasional *breakfast*.

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

Dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan adalah sebagai berikut :

##### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini antara lain :

###### a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penanganan oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali. Adapun yang diobservasi antara lain : cara menyambut tamu, mengantar tamu ke meja, dan peralatan yang digunakan pada saat bertugas.

###### b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf yang bekerja langsung di The Trans Resort Bali yang berkaitan dengan prosedur penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali. Adapun pertanyaan ditujukan kepada staf Food and Beverage Service di The Trans Resort Bali yaitu *greeting*, cara mengantarkan tamu ke meja, cara menangani tamu yang menolak untuk mengantarkan tamu ke meja, cara menangani tamu yang menolak untuk memakai masker saat datang ke restoran, dan melakukan *up selling*.



c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur dan mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu cara pengumpulan data yang berasal dari catatan atau memo pribadi, dokumen resmi dan paparan lengkap secara sistematis mengenai semua informasi yang berkaitan dengan prosedur penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

a. Metode Formal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan data yang terdiri dari gambar, tabel, tanda baca dan lain-lain yang dapat digunakan untuk memperjelas prosedur penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali khususnya pada saat *breakfast*.

b. Metode Informal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan atau menerangkan prosedur penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali khususnya pada saat operasional *breakfast*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali dibagi menjadi tiga tahap yaitu :

a. Tahap Persiapan

Adapun tahap persiapan yang dilakukan oleh Hostess terdiri dari persiapan diri dan persiapan operasional.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini adapun pelaksanaan penanganan tamu oleh Hostess dimulai dari tahap menyambut tamu sampai dengan *firewall guest*. Hostess juga dapat menjadi pramusaji untuk membantu operasional pada saat restoran ramai yang tugasnya dimulai dari melakukan *taking order* sampai *re-setting table*.

c. Tahap Penutup (*closing*)

Pada tahap ini Hostess melakukan membawa penemuan barang ke *lost and found* sampai membantu pekerjaan yang belum selesai di *back area*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi pada saat penanganan tamu oleh Hostess pada The Restaurant di The Trans Resort Bali dan cara mengatasinya yaitu :

a. Tamu marah karena jumlah *include breakfast* tidak di *update* pada *guest list*, cara mengatasinya yaitu Hostess akan menghubungi Front Office untuk menanyakan *update* jumlah tamu yang *include breakfast* dalam suatu kamar.

- b. Tamu tidak benar pada saat menyebutkan nomor kamarnya, cara mengatasinya yaitu Hostess akan menanyakan kepada tamu tersebut di gedung sebelah mana dan lantai berapa kamarnya terletak.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan diatas maka ada beberapa saran yang penulis sampaikan yaitu :

1. Sebaiknya disediakan fasilitas komputer di area Hostess untuk mengurangi kendala yang terjadi. Apabila ada komputer di area Hostess, maka Hostess dapat memeriksa sendiri *update* jumlah tamu yang *include breakfast* di sistem yang terdapat di komputer sehingga tidak perlu menghubungi Front Office untuk menanyakan *update* jumlah tamu yang *include breakfast*.
2. Pada saat tamu datang ke The Restaurant untuk *breakfast* sebaiknya tamu membawa kunci kamar dengan cover yang bertuliskan nomor kamarnya, mencatat atau mengambil gambar cover kunci kamar melalui *handphone* pribadinya yang akan dibawa ke restoran sehingga tamu dapat dengan benar menyebutkan nomor kamarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afkarina, Gresya. 2017. Peranan Staf The Club Lounge (section pada Front Office Department) saat Evening Cocktail di Bumi Surabaya City Resort. *Laporan Tugas Akhir UNEJ*, 1-66. Diakses pada 5 Juli 2022. <https://repositoty.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/84443/Gresya%20Afkarina%20%23.pdf?sequence=1>
- Atmoko, T. Prasetyo Hadi, dan Heni Widyaningsih. 2018. *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Explore.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Deswanti, Sinta. 2018. Kualitas Pelayanan Waiters Di Hotel Grand Zuri Kota Dumai. *JOM FISIP (Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 1-15.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2021. Pengertian Hostess. *KBBI Online versi 2.8*. Diakses pada 24 Juni 2022. <https://kbbi.web.id/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2021. Pengertian Penanganan. *KBBI Lektur Online*. Diakses pada 28 Juni 2022. <https://kbbi.lektur.id/>
- Kamus Sabda. 2012. Pengertian Penanganan. *Kamus Sabda Online*. Diakses pada 8 Juli 2022. <https://kamus.sabda.org/kamus/penanganan/>
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*. Jakarta: PT Grasindo.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi.
- Matondang, Faisal Rachman. 2019. Pelaksanaan Prosedur Breakfast dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restaurant Swiss Cafe Grand Swiss-Belhotel Medan. *Tugas Akhir Fakultas Ilmu Budaya*, 1-34. Diakses pada 8 Juli 2022. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/13020>
- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Suardana, I Ketut, dan Angga Danu Adjjananda. 2021. Upaya Room Service dalam Meningkatkan Pelayanan saat Pandemi Covid-19 di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4 (2), 14-32.
- Sudana, I Ketut, Ni Luh Putu Yesy Anggreni, dan I Putu Eka Indrawan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian

pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22 (2), 555-561.

Supriyanto, Slamet, dan Lutfi Hendriyati. 2021. Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4 (1), 73-84.

Wibowati, Januar Ida. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika*, 7 (1), 1-19.