

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TABLE D'HOTE BREAKFAST
OLEH WAITER DI HOTEL ANANTARA
SEMINYAK RESORT BALI**



Ni Luh Putu Chintya Mahadewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TABLE D'HOTE BREAKFAST OLEH
WAITER DI HOTEL ANANTARA SEMINYAK RESORT
BALI**



Oleh
Ni Luh Putu Chintya Mahadewi
NIM 1915823032

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

**PELAYANAN TABLE D'HOTE BREAKFAST OLEH
WAITER DI HOTEL ANANTARA SEMINYAK RESORT
BALI**

Oleh
Ni Luh Putu Chintya Mahadewi
NIM. 1915823032

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E, M.Agb
NIP.197205072005012001

Pembimbing II,



Ayu Dwi Yulianthi, S.E, M.Si.Ak
NIP.198507152010122002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 196312282990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Ni Luh Putu Chintya Mahadewi
NIM : 1915823032
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN TABLE D’HOTE BREAKFAST OLEH WAITER DI,
HOTEL ANANTARA SEMINYAK 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, 18 Juli 2022
Yang membuat pernyataan



NIM : 1915823032
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan yang berjudul PELAYANAN TABLE D'HOTE BREAKFAST OLEH WAITER DI HOTEL ANANTARA SEMINYAK RESORT BALI tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan program studi Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan, banyak hambatan yang ditemukan baik dalam mencari data. Hal tersebut tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan wawasan penulis. Akan tetapi, berkat bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak akhirnya hambatan itu dapat diatasi. Sehubungan dengan hal tersebut, melalui kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku ketua program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E, M.Agb selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memeberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, S.E, M.Si.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Terence T.Lee, selaku *General Manager* Anantara Seminyak Resort Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan.
8. Ibu Ni Komang Puspawati, selaku *Food and Beverage Director* Anantara Seminyak Resort Bali yang telah memberikan masukan dan informasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Ibu Widyantari, selaku *Traning/Learning Manager* Anantara Seminyak Resort Bali yang telah memberikan bimbingan selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh *staff* dan pimpinan di Anantara Seminyak Bali yang telah menerima, menjelaskan dan membimbing penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
11. Ibu Ni Made Astuti dan bapak I Nyoman Aryadi Astika, selaku orangtua penulis yang telah memberikan doa, financial dan motivasi selama masa perkuliahan hingga sampai pada saat penyusunan tugas akhir.

12. Terimakasih kepada I Made Dedi Setadi karena telah memberikan doa, financial serta menemani selama masa perkuliahan hingga sampai pada saat penyusunan tugas akhir.
13. Teman-teman yang sudah membantu dalam menyusun tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari tugas akhir ini masi belum sempurna, baik dari segi isi maupun sistematikanya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran dari pembaca guna menyempurnakan tugas akhir ini dan juga dapat bermanfaat bagi pembaca.

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

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penelitian Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Restoran.....	12
1. Pengertian Restoran	12
2. Jenis-Jenis Restoran	13
C. Pramusaji	14
1. Pengertian Pramusaji.....	14
2. Tugas dan Tanggung jawab Pramusaji	14

D. Menu	15
1. Pengertian menu	15
2. Jenis-Jenis Menu	16
E. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Jenis-jenis Pelayanan	18
F. Breakfast	20
1. Pengertian Breakfast	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Anantara Seminyak Resort Bali	22
1. Lokasi Anantara Seminyak Resort Bali	22
2. Sejarah Anantara Seminyak Resort Bali	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Anantara Seminyak Resort Bali	25
a. Jenis-jenis Kamar	25
b. Jenis-jenis Restoran di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali	26
c. Other Facilities	29
C. Struktur Organisasi Hotel	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Prosedur Pelayanan Table D’hote Breakfast oleh Waiter di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali.....	38
B. Tahap Persiapan.....	38
C. Hambatan yang Dihadapi oleh Waiter dalam Pelayanan Table D’hote Breakfast oleh Waiter di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali dan Cara Mengatasinya	51
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Ananatar Seminyak Resort Bali	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Departement.....	31
Gambar 4.3 Uniform di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali pada saat breakfast	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis dan Jumlah Kamar di Anantara Seminyak Resort Bali	25
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Mempersiapkan *cutleries* untuk *dessert*
- Lampiran 2: *Menu breakfast*
- Lampiran 3: Kegiatan *memposting* pesanan tamu pada *system*
- Lampiran 4: Kegiatan melakukan *clear up*
- Lampiran 5: Gambar *bill breakfast* dan edisi mesin
- Lampiran 6: Membersihkan meja dan melakukan *resetting table*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata daerah Bali sebagai acuan perkembangan kepariwisataan di Indonesia dibandingkan di daerah lain. Potensi yang sangat banyak dimiliki Bali sebagai daerah perkembangan pariwisata diantaranya; memiliki keindahan alam dan kehidupan sosial masyarakat, yang menjadi daya tarik dan destinasi wisata, karena keindahan alam dan kehidupan sosial masyarakatnya inilah yang mengundang banyak wisatawan yang berkunjung ke Bali baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Namun sejak dua tahun belakangan ini seluruh dunia telah digemparkan dengan semakin meningkatnya wabah *Corona Virus-19 (Covid-19)* tak terkecuali di Indonesia. Penyakit ini tidak hanya membuat kepanikan, namun banyak memakan korban jiwa dan sangat mempengaruhi dunia pariwisata yang berdampak pada perekonomian di Bali karena sebagian besar masyarakatnya memiliki sumber penghasilan yang bergantung pada sektor pariwisata.

Hotel adalah usaha jasa yang bergerak di bidang akomodasi dan merupakan fasilitas utama yang dibutuhkan oleh para wisatawan saat berkunjung ke suatu daerah wisata. Hotel merupakan usaha komersial yang menyediakan berbagai fasilitas, seperti kamar, pelayanan makanan dan minuman, spa serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang tersedia dan dapat dinikmati oleh wisatawan selama mereka menginap. Bali merupakan pulau yang memiliki banyak sekali hotel sebagai fasilitas penunjang pariwisatanya, Seminyak merupakan salah satu daerah

yang terkenal dengan destinasi wisata dan letaknya dekat dengan bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai serta memiliki berbagai jenis hotel berbintang.

Salah satu hotel bintang 5 (lima) yang terletak di daerah Seminyak, yaitu Hotel Anantara Seminyak Resort Bali lebih tepatnya berlokasi di Jalan Abimanyu, Jalan Dhyana Pura, Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel Anantara Seminyak Resort Bali memiliki 59 kamar dengan 5 jenis kamar, yaitu: 13 Anantara Suites, 7 Anantara Pool Acces Suites, 24 Anantara Ocean View Suites, 5 Seminyak Suites, dan 10 Seminyak Ocean Suites. Hotel Anantara Seminyak Resort Bali merupakan hotel yang berada di bawah naungan perusahaan Minor International Group. Minor International Group tersebut, didirikan oleh Mr. William Ellwood Heinecke pada tahun 1967 di Thailand.

Hotel Anantara Seminyak Resort Bali memiliki berbagai jenis *department* salah satu *department* yang berhubungan langsung dengan tamu, yaitu Food and Beverage Department. Food and Beverage Department dibagi menjadi 3 bagian, yaitu Food and Beverage Service yang merupakan bagian tata hidangan yang menyajikan dan melayani tamu mulai dari tamu memesan makanan dan minuman hingga menyajikannya, Food and Beverage Product merupakan bagian yang mengolah makanan sehingga bisa disajikan untuk tamu dan *steward* merupakan bagian dari Food and Beverage Department yang bertugas untuk menjaga dan bertanggungjawab atas kebersihan peralatan yang ada di *restaurant* dan *kitchen*.

Sunset On Seminyak (S.O.S) Restaurant merupakan salah satu *restaurant* yang dimiliki Hotel Anantara Seminyak Resort Bali yang dibuka untuk *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Sunset On Seminyak Restaurant menyediakana *table d'hote*

untuk *breakfast* serta *A'la carte* untuk *lunch* dan *dinner*. Pada saat *breakfast* pelayanan yang diberikan kepada tamu yaitu *table d'hote breakfast* yang dimulai pada pukul 06.30 a.m-11.00 a.m.

Table d'hote breakfast merupakan pelayanan makan pagi (*breakfast*) dengan cara memberikan daftar menu yang terdiri dari *appetizer*, *maincourse*, *dessert* dan *beverage* seperti; *jus*, *coffee*, and *tea* dimana pada menu tersebut terdapat beberapa pilihan makanan yang dapat disediakan pada saat *breakfast* berlangsung. *Waiter/waitress* harus menguasai menu agar dapat melayani tamu dengan baik dan membuat tamu yang datang memiliki kesan tersendiri ketika mereka mendapat pelayanan yang memuaskan.

Era new normal merupakan sebuah perubahan budaya hidup yang diterapkan oleh pemerintah Republik Indonesia untuk masyarakat. Sunset On Seminyak Restaurant memiliki aturan pelayanan yang sesuai dengan anjuran pemerintah, seperti menata meja dan kursi di *restaurant* dengan jarak yang tidak berdekatan dan *waiter/waitress* harus tetap mentaati protokol kesehatan seperti menjaga jarak dengan tamu, menggunakan masker dan menggunakan *hand gloves* ketika membawa makanan kepada tamu. Hotel Anantara Seminyak Resort Bali juga bersertifikat CHSE (*Cleanliness, Healty, Safety, Enviornment Sustainability*) dan telah menerapkan protokol kesehatan yang ketat sehingga telah memenuhi standar nasional dan sudah sangat aman dikunjungi wisatawan pada saat masa pandemi.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil “Pelayanan *Table D'hote Breakfast* oleh *Waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali” sebagai judul Tugas Akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali ?
2. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi serta bagaimana solusi yang dilakukan dalam pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah

- a. Untuk mengetahui pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan–hambatan yang dihadapi serta solusi yang dilakukan *waiter/waitress* dalam pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan diploma (III) pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

- 2) Untuk dapat meningkatkan pemahaman terhadap permasalahan dengan membandingkan teori yang saya dapatkan di bangku perkuliahan dengan keadaan nyata di industri.
- 3) Untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan khususnya pada bidang pelayanan *table d'hote breakfast*.
- 4) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *table d'hote breakfast* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menambah referensi ilmu untuk generasi selanjutnya di Politeknik Negeri Bali khususnya di bidang Food and Beverage Service.
- 2) Untuk lebih memperkaya lagi bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya dibidang Food and Beverage Service.
- 3) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *table d'hote breakfast*.

c. Bagi Hotel Anantara Seminyak Resort Bali

- 1) Sebagai masukan dan saran untuk Hotel Anantara Seminyak Resort Bali agar bisa lebih meningkatkan kinerja para *staff* di masa yang akan datang.
- 2) Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali

D. Metodologi Penelitian Tugas Akhir

Dalam menulis laporan ini, penulis menggunakan beberapa metodologi penulisan antara lain :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan yang disertai pencatatan-pencatatan tentang pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara memperoleh keterangan langsung dari *Food and Beverage Direktur, Restaurant Manager*, dan *Staff* Hotel Anantara Seminyak Resort Bali yang berkaitan dengan pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca materi yang terkait dengan penyusunan tugas akhir, jurnal yang terkait dengan tugas akhir dan laporan-laporan tugas akhir kakak tingkat dipergustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang terdapat dalam menyusun laporan ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan data yang telah terkumpul selama melakukan praktek kerja lapangan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan teknik informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata, penjelesaian dan keterangan yang berkaitan dengan pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali

BAB V

PENUTUP

A.Simpulan

Dalam pembahasan mengenai pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel Anantara Seminyak Resort Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *table d'hote breakfast* oleh *waiter* di Hotel anantara Seminyak Resort Bali terdiri dari 3 tahap, yaitu :

Tahap persiapan : tahap persiapan awal yang dilakukan oleh *waiter/waitress* adalah persiapan diri seperti menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan *uniform* yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan operasional, yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional.

Tahap pelaksanaan : pada tahap pelaksanaan yang dimulai dari *welcoming the guest, escorting guest to the table, seating the guest, presenting the food menu and drink list, taking the order, serving the drink order, serving the food order, clearing up, presenting the bill, thanking the guest* pada tahap tersebut harus melakukan protokol kesehatan yang ditentukan seperti: mencuci tangan, menggunakan masker, menjaga jarak, menggunakan penutup makanan dan minuman pada saat penyajian, menggunakan alat sekali pakai, serta menutup alat makan yang diletakkan di meja makan (sendok, garpu, pisau dibungkus menggunakan plastik *cutleries* dan *tissue*).

Tahap penutupan : tahap penutupan restoran yang dilakukan *waiter/waitress* adalah mengangkat semua piring dan gelas kotor yang diletakan ke area *steward* untuk dicuci dan dibersihkan, mengambil atau meng- *take out* semua persiapan seperti : *salt and papper, cutleries, placemate, dan suggar* yang ada di atas meja untuk dibawa ke *side station*, merapikan meja-meja dan kursi, serta melakukan *polishing* pada *equipment* yang digunakan pada saat *breakfast*.

A. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas di Sunse On Seminyak Restaurant, maka penulis akan memberikan saran, sebagai berikut :

1. Untuk mengatasi kurangnya SDM di Sunset On Seminyak Restaurant, maka penulis menyarankan untuk menambah jumlah *staff* ataupun *daily worker* agar memudahkan dalam melakukan pelayanan kepada tamu serta tidak menimbulkan *complaint* dan bisa membuat tamu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.
2. Untuk menghindari kesalahpahaman antara *waiter/waitress* dengan tamu, maka penulis menyarankan agar para *waiter/waitress* diberikan pelatihan khusus untuk mengasah bahasa asing mereka seperti bahasa mandarin, sehingga menambah pengetahuan *staff* tentang bahasa asing dan memudahkan saat melakukan pelayanan.
3. Untuk menghindari jumlah *equipment* yang kurang memadai, maka penulis menyarankan untuk selalu menjaga alat-alat yang digunakan pada saat operasional dan mengganti *equipment* yang sudah tidak layak digunakan.
4. Untuk menghindari tamu *complaint* yang dikarenakan keterlambatan pelayanan sebaiknya jumlah *staff* yang bekerja disesuaikan dengan *accoupancy* hotel pada hari tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Mertayasa. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Alfabeta: Bandung.
- Budiningsih, Annayanti, 2017 . *Tata Hidangan*. Bogor: Yudhistira.
- Chair & Pramudia, (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta:Kencana.
- Oka dan Winia. (2017). “*Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*”. Surabaya: Penerbit PARAMITA.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Marlina. 2014. *Pengantar Pariwisata 1*. Bogor: Yudhistira.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Noviastuti. (2020). *Peran reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Malang*. Vol.3 No.1 Februari 2020, 3, 31-37
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Krisnayani. 2019. *Pelayanan Buffet Breakfast oleh Pramusaji Pada El Patio Restoran di Kuta Paradiso*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Ardhinia. 2020. *Pelayanan Buffet Breakfast di Aiyaree Place Hotel Pattaya*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali