

TUGAS AKHIR
PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS
PADA WAYANG RESTORAN
DI ARYA VILLAS UBUD



I Ketut Budi Aprianto

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023

TUGAS AKHIR

PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS
PADA WAYANG RESTORAN
DI ARYA VILLAS UBUD



Oleh :

Nama : I Ketut Budi Aprianto
Nim : 2015823223

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023

**PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS
PADA WAYANG RESTORAN
DI ARYA VILLAS UBUD**

Oleh
I Ketut Budi Aprianto
NIM 2015823223

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,


Pembimbing II,



Dra. L. A. Kd W. Damayanti, M.Par
NIP 196405011990112001

S.Nym. Oka Tridharma S., S.Pd., M.Hum

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP-196212281990102001



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 Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Ketut Budi Aprianto

NIM : 2015823223

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PELAYANAN CANDLE LIGHT DINNER
OLEH WAITER/WAITRESS**

PADA WAYANG RESTORAN DI ARYA VILLAS UBUD"

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.

Gianyar, 13 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Ketut Budi Aprianto

NIM : 2015823223

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa) atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan oleh-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Candle Light Dinner* pada Wayang Restoran di Arya Villas Ubud” berhasil diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Adapun tujuan penyusunan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Program Studi D3 Perhotelan serta untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Pariwisata Politeknik Bali Gianyar

Dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir, tentunya penulis mendapatkan arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan sekaligus dosen pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberi penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program studi Perhotelan.
5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang memberikan motivasi terhadap penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Bali Cabang Gianyar.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum selaku dosen pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
8. Ibu Ni Luh Yuntari selaku *Human Resource Department* Arya Villas Ubud yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengumpulkan informasi yang penulis gunakan untuk penyusunan Tugas Akhir.
9. Bapak Endy Hermawan selaku Resort Manager di Arya Villas Ubud yang telah memberikan motivasi terhadap penulis selama *Training* di Arya Villas Ubud.
10. Seluruh Dosen dan karyawan di Kampus Politeknik Negeri Bali Gianyar yang juga banyak memberikan informasi serta ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali Cabang Gianyar

11. Seluruh staf Arya Villas Ubud, khususnya staf *Food & Beverage Department* yang telah memberikan motivasi dan informasi berkaitan dengan Tugas Akhir yang penulis buat.
12. Bapak I Ketut Miarta dan Ibu Ni Nyoman Rinta sebagai orang tua penulis yang telah memberi doa dan dukungan selama penulis menyusun Tugas Akhir.
13. Keluarga dan para teman yang telah memberi dukungan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir.

Tidak dapat dipungkiri bahwa penulis menyadari masih ada kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan Tugas Akhir yang telah dibuat. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun rangkuman dari Tugas Akhir yang telah dibuat.

Gianyar, 06 Juli 2023

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	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	5
D. Metode Penulisan 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. Villa	8
1. Pengertian Villa	8
2. Jenis-Jenis Villa	9
B. Restoran	10
1. Pengertian Restoran	10
2. Jenis-Jenis Restoran	10
C. Food and Beverage Department	11
1. Pengertian Food and Beverage Department	11

D. Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Jenis -Jenis Pelayanan	13
E. Pramusaji	15
1. Pengertian Pramusaji	15
F. Tamu	16
1. Pengertian Tamu	16
2. Jenis-jenis Tamu	17
G. Dinner dan Candle Light Dinner	19
1. Pengertian Dinner	19
2. Pengertian Candle Light Dinner	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Arya Villa Ubud	20
1. Lokasi Arya Villa Ubud	20
2. Sejarah Arya Villa Ubud	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Arya Villa Ubud	22
1. Bidang Usaha Arya Villa Ubud	23
2. Fasilitas Arya Villa Ubud	24
C. Struktur Organisasi Arya Villa Ubud	28
BAB IV PEMBAHASAN	34
A.Pelayanan Candle Light Dinner oleh Waiter/Waitress pada Wayang Restoran di Arya Villas Ubud	35
1. Tahap Pemesanan	35
a. Menerima Pemesanan Candle Light Dinner	35
b. Membeli Perlengkapan Candle Light Dinner	38
2. Tahap Penanganan Candle Light Dinner	38
a. Tahap Persiapan	38
b. Tahap Pelaksanaan	45
c. Tahap Penutup	48
B. Kendala yang dihadapi oleh waiter/waitress dalam memberikan Pelayanan Candle Light Dinner pada Wayang Restoran	48

BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan	51
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Arya Villas Ubud.....	21
Gambar 3.2 Wooden Suite Paddies View.....	24
Gambar 3.3 Wooden Suite GardenView.....	25
Gambar 3.4 Two Bedroom Private Pool Villa.....	25
Gambar 3.5 Wayan Restaurant.....	26
Gambar 3.6 Swimming Pool.....	27
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	29
Gambar 4.1 Kalung dan Paku Pipit	41
Gambar 4.2 Set up Candle Light Dinner	43



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis-Jenis Kamar	23
Tabel 3.2 Free Shuttle Car	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan destinasi pariwisata terkenal di dunia dan menjadi salah satu destinasi favorit bagi wisatawan mancanegara karena budaya dan adat istiadatnya dan agama yang diturunkan dari para leluhur. Hal ini menjadi daya Tarik wisatawan lokal maupun internasional untuk berkunjung ke Bali. Selain Bali terkenal dengan budaya adat istiadat, Bali juga terkenal dengan keindahan alamnya. Keindahan alam ini dapat berupa objek wisata seperti sawah, pantai, tebing dan masih banyak lainnya. Keindahan budaya dan banyaknya objek wisata itulah yang membuat wisatawan memilih untuk melakukan kegiatan berwisata atau bahkan menetap di Bali. Salah satu destinasi favorit wisatawan adalah berkeliling di daerah Ubud.

Ubud terutama terkenal diantara para wisatawan mancanegara karena terletak diantara sawah serta jurang-jurang yang membuat pemandangan alam sangat indah. Selain itu, Ubud dikenal karena seni dan budaya yang berkembang sangat pesat dan maju sehingga banyak dikunjungi wisatawan local dan internasional. Ubud memiliki objek wisata seperti *monkey forest*, *campuhan ridge walk*, *Ubud market*, goa gajah dan masih banyak lagi. Banyaknya objek wisata di daerah ini membuat para wisatawan menghabiskan banyak waktunya untuk berada di Ubud. Maka dalam menunjang kenyamanan para wisatawan yang datang ke Ubud maka diperlukan sarana berupa akomodasi perhotelahan dan fasilitas

pendukung untuk meningkatkan kenyamanan para wisatawan. Salah satu akomodasi perhotelan yang ada di Ubud yaitu Villa. Arya Villa merupakan villa bintang 4 yang ada di daerah Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali.

Arya Villas memiliki *department-department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. *Department-department* tersebut yaitu : *Front Office department, F&B department, Human Resoucer department, Accounting department, Purchasing department*. Agar dapat memberikan rasa puas kepada tamu hotel dalam memberikan pelayanan, maka semua *department* tersebut harus dapat menjalin kerja sama yang baik satu dengan yang lainnya.

Salah satu *department* yang mendukung kelancaran operasional di hotel, yang keberadaanya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yaitu *Food beverage department*. Tujuan dari *department* ini ialah menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai, menawarkan *event* seperti *BBQ, candle light dinner* dan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sehingga tamu merasa puas dan mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari restoran.

Arya Villas Ubud hanya memiliki satu restoran yaitu Wayang Restoran. Restoran ini melayani tamu mulai dari *breakfast, lunch* dan *dinner* yang menggunakan pelayanan *a'la carte*. Pelayanan saat menggunakan *menu a'la carte* dilakukan oleh pramusaji sehingga dapat berinteraksi langsung dengan tamu dan menawarkan menu sehingga pramusaji dapat melakukan *upselling*. Restoran ini

menyediakan pelayanan *candle light dinner* yang sangat populer di kalangan wisatawan. Pelayanan ini memberikan pengalaman makan malam yang *romantic* dan istimewa, seperti hari jadi, Ulang tahun pernikahan, atau klien ingin melamar pasangannya.

Pelayanan *Candle Light dinner* yang di tawarkan Wayang Restoran merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menarik bagi pelanggan dan banyak diminat wisatawan yang berkunjung di Arya Villas. Dalam pelayanan ini, pelanggan dapat menikmati makan malam *romantic* diatas meja yang di hias lilin-lilin kecil yang memancarkan cahaya lembut. Selain itu, *venue candle light dinner* yang ada di pertengahan kolam dengan pemandangan sawah menawarkan kesan yang sangat *romantic*. Pelayanan *candle light dinner* di wayang restoran di tunjang oleh pelayanan yang professional dari *waiter* dan *waitress* yang bertugas. Mereka menggunakan pakaian formal dengan corak tradisional Bali dan dilatih memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan ini tidak hanya mencakup penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mempersiapkan dan mendekorasi *candle light dinner*, melayani tamu dari datang sampai selesai serta membantu membuka botol *wine*. Tamu-tamu yang datang ke restoran ini untuk memesan *candle light dinner* cukup banyak dalam 1 minggu antara 4-5 *reservasi*.

Berdasarkan latar belakang yang di sampaikan diatas, maka penulis tertarik menyusun suatu Tugas Akhir dengan judul “ Pelayanan *Candle Light Dinner* oleh *waiter* dan *waitress* pada Wayang Restoran di Arya Villas Ubud”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam laporan Tugas akhir ini yaitu :

- a. Bagaimanakah pelayanan *Candle Light Dinner* oleh *Waiter/Waitress* pada Wayang Restoran di *Arya Villa* Ubud ?
- b. Apa saja kendala yang di hadapi oleh *Waiter/Waitress* dalam memberikan Pelayanan *Candle Light Dinner* pada Wayang Restoran di *Arya villas* Ubud dan bagaimana cara mengantasinya.

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan dan ingin di capai. Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Pelayanan *candle light dinner* oleh *waiter/waitress* pada Wayang restoran di *Arya Villas* Ubud.
- b. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *candle light dinner* pada Wayang Restoran di *Arya Villa* Ubud dan cara mengantasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun beberapa kegunaan penulisan yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Pelayanan *Candle light dinner*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar

Sebagai bahan bacaan tambahan di perpustakaan pada Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar dan sebagai referensi bagi mahasiswa yang sedang menyusun Tugas Akhir terutama tentang Pelayanan *Candle light dinner* oleh *waiter/waitress*

c. Bagi Perusahaan

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana dan masukan bagi pihak Wayang restoran khususnya dalam Pelayanan *Candle Light dinner* oleh *waiter / waitress*

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Arikunto dalam Ariani (2020) menyatakan observasi merupakan pengamatan langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan pengindraan untuk mengamati secara langsung pada objek penelitian. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap bagaimana seorang *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *candle light dinner* kepada tamu. Mulai dari pemesanan sampai memberikan pelayanan dan *clear up*.

b. Metode Wawancara

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode wawancara. Untuk mendapatkan data maka penulis melakukan wawancara dengan *senior waiter/waitress* pada Wayang restoran mengenai Pelayanan *Candle light dinner* pada Wayang restoran di Arya Villas Ubud.

c. Studi Keperpustakaan

Yaitu metode mengumpulkan data dengan mencari data dan mengumpulkan informasi dari buku-buku yang terkait dengan landasan teori. Sumber-sumber Pustaka dapat di peroleh dari buku, jurnal dan internet mengenai Pelayanan *Candle Light Dinner*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis dengan menguraikan data terlebih dahulu sehingga menemukan suatu permasalahan yang ada di lapangan kemudian dikaji berdasarkan teori yang ada dan data tersebut kemudian dianalisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan Pelayanan *Candle Light Dinner* oleh *waiter/waitress*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode dan teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan yaitu teknik formal dan informal. Adapun teknik penyajian yang digunakan penulisan yaitu :

- a. Teknik formal, penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah-kaidah, aturan atau suatu pola dalam Bahasa seperti rumus, bagan/diagram, table dan gambar. Namun dalam menyusun Tugas Akhir ini akan digunakan table dan gambar
- b. Teknik informal, penyajian hasil analisis data dengan kata-kata biasa

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Pelayanan *Candle Light Dinner* pada Wayang restoran di Arya Villas Ubud, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tahap Pemesanan *Candle Light Dinner* yaitu Menerima Pemesan *candle light dinner* Tamu yang ingin memesan *candle light dinner* harus melakukan pemesanan terlebih dahulu karena untuk memberikan pesanan dibutuhkan persiapan mendekorasi tempat pelaksanaan *candle light dinner* dan Membeli Perlengkapan *Candle Light Dinner*
2. Tahap Pelaksanaan *Candle Light Dinner* yaitu terdapat 3 tahapan yaitu :
 - a. Tahap Persiapan yaitu tahapan awal yang dilakukan oleh *waiter/waitres* sebelum melakukan pekerjaan, persiapan itu dari persiapan diri dan persiapan peralatan untuk *candle light dinner*. Persiapan diri mulai dari menjaga diri, *personal grooming*. *Personal grooming* mulai dari menjaga kebersihan diri, kebersihan seragam, dan tidak menggunakan asesoris yang berlebihan. Untuk persiapan peralatan yang di persiapkan untuk *candle light dinner* yaitu mempersiapkan meja dan kursi, *set up dekorasi candle light dinner*, Pencahayaan dan menyiapkan lilin aromaterapi, music dan melakukan *double check* untuk persiapan *candle light dinner*.

- b. Tahap pelaksanaan yaitu dimulai dari *welcome guest, escorting guest, unfolding guest napkin, explain menu, serving wine, serving drink, serving the canape, serving appetizer, clear up, serving soup, clear up, serving main course, clear up, serving main course, clear up, serving dessert, clear up, farawel.*
- 3 Tahap Penutupan yaitu *waiter/waitress clear up* semua perlengkapan *candle light dinner* dan peralatan yang dipakai dibersihkan, dirapikan dan diletakkan kembali ke tempatnya.
- 4 Kendala-kendala yang di hadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan Pelayanan *candle Light Dinner* yaitu : Adanya hujan saat *Candle light dinner*, makanan tidak sesuai order tamu, tamu menunggu lama dan gangguan dari tamu lain cara mengatasinya yaitu *waiter* akan berjaga di depan pintu masuk *area candle light dinner* agar tamu lain tidak mengganggu tamu yang *candle light dinner*.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan agar penanganan *Candle Light Dinner* berjalan dengan lancar pada Wayang restoran di Arya Villas Ubud yaitu:

1. Pada saat *high season* diharapkan untuk merekrut lebih banyak karyawan agar dapat bekerja maksimal dalam melayanin tamu.
2. Mengadakan pelatihan kepada *waiter/waitress* terkait pelayanan *candle light dinner* agar dalam memberikan pelayanan tersebut *waiter/waitress* tidak bingung langkah-langkah apa saja yang diambil.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, F., Suwilo, S., Sartini, E., Patriani, P., & Silalahi, A. S. (2020). Paving Block and Canopy Development of " Sweembath" Tourism Village Realizing Community Welfare. *ABDIMAS TALENTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 672-676.
- Budiningsih, Annayanti, 2017. Tata Hidangan. Bogor: Yudhistira.
- Chair, Meirina, Ira dan Pramudia, Heru. 2017. Hotel room division Management. Depok: Kencana
- Darma Oka, I Made dan I Nyoman Winia. (2017). "Pelayanan Prima Di Restoran Internasional". Surabaya: Penerbit PARAMITA.
- ED, Durachim., dan Faizal, H. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, IV(1), 10–21. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/download/1701/1340>
- Galih, R. (2020). Villa Architecture: Konsep dan Praktik Desain. Penerbit Erlangga.
- Hendriyati, L., Krestanto, H., & Ismawan, A. T. (2023). Tanggapan terhadap service quality dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan waiter/ss di nostimo resto hotel horaios malioboro yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 1-9.
- Karnanta, Y. (2019). Strategi Pemasaran Restoran Dalam Persaingan Bisnis. *Jurnal Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 16-28.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Principles of Marketing. Pearson Education Limited.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kodila, A. J., Jadmiko, H., & Par, S. S. T. (2021). Penanganan Romantic Dinner pada Saat Pandemi Covid-19 di Royal Hotel and Lounge Jember. *Universitas Muhammadiyah Jember*.

- Lee, Heejung, et al. "A study of dining experience in a romantic restaurant: Emotion, satisfaction, and behavioral intentions." *Journal of Business Research*, vol. 68, no. 10, 2015, pp. 2117-2126.
- Rendrawan, G. (2020). Mengenal jenis dan cara penanganan keluhan pada f&b service department di hotel holiday inn resort baruna bali (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (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.
- Tokan, M. R. L. (2014). Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata di Kota Singkawang. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 2(1).
- Muzamil, A., & Sriyana, S. (2018). Hotel service quality and customer satisfaction: A case study in Hotel Kristal Jakarta. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 6(1), 37-46.
- Marsum W. A., dan Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta. Andi