

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN *ALA CARTE BREAKFAST* OLEH PRAMUSAJI  
PADA RESTORAN *STANDING STONES*  
DI THE ROYAL PURNAMA**



**I Kadek Suwandika**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN *ALA CARTE BREAKFAST* OLEH PRAMUSAJI**  
**PADA RESTORAN *STANDING STONES***  
**DI THE ROYAL PURNAMA**



**Oleh:**

**I Kadek Suwandika**  
**2015823207**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**KAMPUS GIANYAR**  
**2023**

**PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA RESTORAN STANDING STONES  
DI THE ROYAL PURNAMA**

Oleh :  
I Kadek Suwandika  
NIM 2015823207

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



**Dr. I Nyoman Winia, M.Si.**  
NIP. 196206112000031001

**Putu Widya Darmayanti, S.Par,M.Par**  
NIP

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



**Prof. Ni Made Erna Ernawati, MATM.,Ph.D.**

NIP. 196312281990102001



**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 : I Kadek Suwandika

NIM : 2015823207

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Kampus Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI  
PADA RESTORAN *STANDING STONES*  
DI THE ROYAL PURNAMA"**

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, 10 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Suwandika

NIM : 2015823207

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 rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang “PELAYANAN *ALA CARTE BREAKFAST* OLEH PRAMUSAJI PADA RESTORAN *STANDING STONES* DI THE ROYAL PURNAMA” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Ala Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

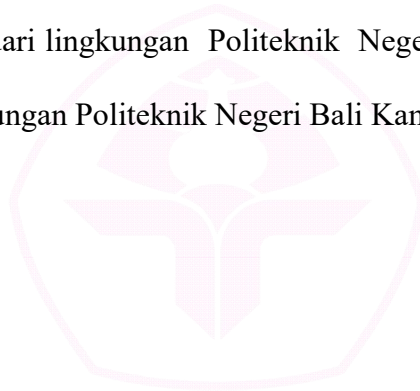
1. Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. Selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Anak Agung Istri Hendriani, S.Pd, M.Pd. selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
7. Bapak Dr. I Nyoman Winia, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Putu Widya Darmayanti, S.Par,M.Par Selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I.B Gede Widiatmika Selaku *Food and Beverage Manager* di The Royal Purnama yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Royal Purnama untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Rinny Marhayani selaku HRD di The Royal Purnama yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Royal Purnama untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Agung Arimbawa selaku *Assistant Restaurant Manager* di The Royal Purnama yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh *staff* di Hotel The Royal Purnama yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

13. Keluarga, Teman dan rekan rekan mahasiswa yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Gianyar, 10 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</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 I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	3
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Departemen Hotel .....	9
B. Restoran .....	11
1. Pengertian Restoran .....	11
2. Klasifikasi Restoran .....	12
C. Pramusaji Restoran .....	16
1. Pengertian Pramusaji .....	16
2. Kualifikasi Pramusaji.....	17



D. Menu.....	20
1. Pengertian Menu .....	20
2. Jenis jenis Menu .....	21
E. Pelayanan .....	22
1. Pengertian Pelayanan .....	22
2. Jenis jenis Pelayanan.....	23
<b>BAB III GAMBARANUMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>34</b>
A. Lokasi Umum Perusahaan .....	34
1. Lokasi Perusahaan .....	34
2. Sejarah Perusahaan / Hotel .....	34
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/ Hotel.....	35
1. Bidang Usaha Perusahaan/ Hotel.....	35
2. Fasilitas Perusahaan/ Hotel .....	37
C. Struktur Organisasi Perusahaan/ Hotel.....	49
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Pelaksanaan .....	54
1. Tahap Persiapan .....	54
2. Tahap Pelaksanaan.....	58
3. Tahap Penutup .....	63
B. Hambatan saat Pelaksanaan dan Solusi .....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
A. Simpulan .....	67
B. Saran .....	68

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Lobby The Royal Purnama</i> .....	34
Gambar 3.2 <i>Villa Cempaka</i> .....	37
Gambar 3.3 <i>Villa Anggrek</i> .....	38
Gambar 3.4 <i>Villa Melati</i> .....	39
Gambar 3.5 <i>Villa Sunrise</i> .....	40
Gambar 3.6 <i>Villa Jepun</i> .....	40
Gambar 3.7 <i>Villa Jazzuci</i> .....	41
Gambar 3.8 <i>Standing Stones Restaurant</i> .....	42
Gambar 3.9 <i>Black Sand Spa</i> .....	42
Gambar 3.10 <i>Rooftop Yoga Class</i> .....	43
Gambar 3.11 <i>Main Swimming pool</i> .....	43
Gambar 3.12 <i>Cooking Class</i> .....	44
Gambar 3.13 <i>Rice Field Trekking</i> .....	44
Gambar 3.14 <i>Balinese Offering Class</i> .....	45
Gambar 3.15 <i>Wedding</i> .....	45
Gambar 3.16 <i>Horse Ridding</i> .....	46
Gambar 3.17 <i>Photo Session</i> .....	46
Gambar 3.18 <i>Tours</i> .....	47
Gambar 3.19 <i>Balinese Gambelan and Dance Performance</i> .....	47
Gambar 3.20 <i>Gym</i> .....	48
Gambar 3.21 <i>Struktur Organisasi Hotel</i> .....	49
Gambar 3.22 <i>Struktur Organisasi Food and Beverage Service</i> .....	49
Gambar 4.1 <i>Persiapan peralatan</i> .....	56
Gambar 4.2 <i>Set up Table Ala Carte Breakfast</i> .....	57
Gambar 4.3 <i>Menu Ala Carte Breakfast Standing Stones Restaurant</i> .....	66

## DAFTAR TABEL



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar pertanyaan wawancara

Lampiran 2: *Grooming* pramusaji *Standing Stones Restaurant*

Lampiran 3: Contoh *Menu Ala Carte Breakfast Standing Stones Restaurant*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pulau Bali merupakan salah satu pulau bagian dari negara Indonesia. Bali dikenal dengan sebutan Pulau Dewata yang memiliki potensi pariwisata seperti potensi wisata budaya, potensi wisata alam dan potensi wisata buatan. Orang Bali juga dikenal dengan keramahtamahan dari masyarakat yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung. Keberadaan dari potensi wisata yang dimiliki didukung pula dengan adanya usaha akomodasi yang tersebar di masing-masing daerah yang tersebar di Pulau Bali. Salah satu usaha akomodasi tersebut adalah hotel.

Hotel adalah suatu bangunan yang di dalamnya menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya yang diperuntukkan untuk masyarakat umum, baik yang menginap di hotel tersebut maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut (Febri Surya: 2019) Hotel memiliki fungsi sebagai tempat penginapan bagi wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hotel merupakan suatu usaha yang dikelola secara komersial yang memiliki departemen yang mendukung kegiatan operasional dari hotel. Salah satu hotel yang berada di kabupaten Gianyar salah satunya adalah The Royal Purnama merupakan salah satu penyedia akomodasi wisata yang berlokasi di Jl. Pantai Purnama, Sukawati, Gianyar, Bali. Selain menawarkan kenyamanan dan ketenangan, hotel ini juga dekat dengan pantai, kawasan perbelanjaan dan hiburan. The Royal Purnama tidak

lagi sebagai institusi yang bergerak dalam bidang layanan jasa perhotelan yang hanya sekedar menerima tamu untuk menginap, tetapi mereka juga menyediakan fasilitas pendukung layanan jasanya, salah satunya adalah restoran. Restoran adalah salah satu *outlet* dari bagian makanan dan minuman yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu-tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel dan menikmati hidangan di restoran (Oka dan Winia: 2017). Pada umumnya yang harus dilakukan pihak restoran untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cara meningkatkan pelayanan karena produk yang dijual di restoran berupa jasa dan barang. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka sarankan. *Standing Stones* restoran merupakan salah satu *outlet* restoran di The Royal Purnama.

Restoran *Standing Stones* yang menjual makanan dan minuman, selain itu juga memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini didukung pula keberadaan dari restoran tersebut sangat berkontribusi besar dalam operasional hotel. Dalam operasional restoran, sumber daya manusia memiliki pengaruh penting seperti pramusaji. Seorang pramusaji di sebuah restoran memiliki peranan yang sangat penting. Keberhasilan suatu restoran secara menyeluruh tidak hanya dipengaruhi oleh lokasi restoran, fasilitas, harga serta mutu dan kualitas makanan dan minuman yang dijual namun juga sangat ditentukan oleh kualifikasi yang dimiliki oleh orang-orang yang bekerja pada restoran tersebut. Dalam melayani pelanggan hotel dan restoran seorang pramusaji harus memenuhi kualifikasi seperti *appearance* (penampilan), *attitude* (sikap tingkah laku), *knowledge* (Pengetahuan), dan *skill* (ketrampilan)

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlakukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi.2017). Pelayanan yang unggul dan konsisten dapat memberikan berbagai manfaat seperti hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, menciptakan loyalitas pelanggan, membentuk promosi secara tak langsung seperti melalui mulut ke mulut (*word of mouth*) dapat menguntungkan restoran tersebut. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan restoran. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang mengetahui tingkat kepuasan tamu, memenuhi keinginan konsumen dan mengetahui ada tidaknya *complain* terhadap pelayanan sehingga tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul : “Pelayanan *Ala Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama ”.

## **B. Rumusan Masalah**

- 1 Bagaimana Pelayanan Pramusaji Dalam Penanganan *Ala Carte Breakfast* pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama?
- 2 Kendala apa saja yang dihadapi Pramusaji Dalam Pelayanan *Ala Carte Breakfast* Pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama ?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

## 1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Pramusaji dalam Penanganan *Ala Carte Breakfast* pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama.
- b Untuk mengetahui Kendala apa saja yang dihadapi Pramusaji dalam Pelayanan *Ala Carte Breakfast* pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama

## 2. Kegunaan penulisan ini antara lain

### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Dengan adanya penulisan tugas akhir ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Pelayanan *Ala Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama

### b. Bagi The Royal Purnama

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak hotel The Royal Purnama khususnya departemen *Food and Beverage Service* untuk memberikan pelayanan *Ala Carte Breakfast* yang lebih baik kepada tamu.



c. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai pelayanan *Ala Carte Breakfast* oleh pramusaji pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama. selain itu, tugas akhir ini juga dapat digunakan sebagai pembandingan antara pengetahuan yang diperoleh di kampus dengan di industri.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran nyata suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut (Wiratna Sujarweni;2014) Pada penelitian ini, dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu pada saat melakukan praktik kerja lapangan di *Food and Beverage Service Department* pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa bertatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancara (Wiratna Sujarweni;2014). Dalam penelitian ini kegiatan wawancara akan dilakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber yaitu *Food and Beverage Manager, Supervisor, dan Staff*.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan sebagai teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literature-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan Menurut Nazir (Mayang Sari;2018). Hal ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam laporan ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan yang sistematis dan subjektif yang digunakan untuk menggambarkan pengalaman hidup dan memberikan sebuah makna (Wiratna Sujarweni;2014). Dipilihnya metode ini sebagai salah satu metode penulisan tugas akhir ini.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik dalam penyajian hasil analisis ini penulis menyajikan hasil analisisnya dalam bentuk paper yang bersifat informal (dalam bentuk naratif). Penyajian data dalam bentuk naratif untuk mengidentifikasi dan memaparkan Pelayanan *Ala Carte Breakfast* Oleh Pramusaji pada Restoran *Standing Stones* Di The Royal Purnama, sehingga di peroleh suatu gambaran lengkap dari permasalahan yang dibahas.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Pelayanan *Ala Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama”, maka penulis dapat disimpulkan bahwa :

- a) Pelayanan *Ala Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Restoran *Standing Stones* di The Royal Purnama terbagi dalam tiga tahap yaitu :
  - a. Tahap persiapan , ada 2 tahap persiapan yaitu persiapan diri dan persiapan operasional
  - b. Tahap pelaksanaan yaitu tahapan yang dilakukan pada saat tamu tiba di *restaurant* untuk menikmati hidangan makanan dan minuman sampai dengan tamu meninggalkan *restaurant*
  - c. Tahap penutupan, pada saat penutupan restoran dilakukan *clear up* terhadap semua peralatan dan perlengkapan
- b) Hambatan-hambatan yang dihadapi saat Pelayanan *Ala Carte Breakfast* oleh Pramusaji pada Restoran *Standing Stones* yaitu:
  - a. Kurangnya karyawan
  - b. Kurangnya peralatan

- c. Kurangnya penguasaan bahasa asing
- d. Kurangnya penguasaan menu

## **B. Saran**

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran berkait dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh *Standing Stones* restoran sehingga dapat menambah kepuasan tamu.

- a) Pihak manajemen sebaiknya menambah *staff* atau *daily worker* dan menambah peralatan seperti *dessert spoon, dessert fork, dessert knife, tea spoon, bread and butter plate, salt and papper*, dan *cup and saucer* untuk memperlancar operasional.
- b) Pihak manajemen sebaiknya memberikan khursus bahasa korea kepada pramusaji agar lebih *professional* tamu dan tidak terjadi *miscommunication* antara pramusaji dengan tamu dan pramusaji sebaiknya lebih menyiapkan diri dalam mempelajari pengetahuan tentang makanan dan minuman agar dapat menjelaskan hal-hal dari menu yang ingin diketahui tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Durachim. E. D., & Hamzah. F. 2017. *Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi*. Jurnal Pariwisata, 4(1), 10-21
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Harahap. Zulkifli, et al. 2021. *Bisnis Resto Minim Resiko*. Malang: Inteligencia
- Laksana, F. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Marsum, H., Fauziah, S. 2015. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Noviati. 2019. *Industri Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia
- Oka, D., Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita
- Putri, E.D. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish
- Rusydi. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Rayhan Janitra. Muhammad. 2017. *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sari, M. 2018. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish

Sinembela, L. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Aksara

Sujarweni, W. 2014. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Gava Media

Surya, F. 2019. *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia

Susana, D. 2017. *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*.  
Yogyakarta: Relasti Inti Media



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI