

TUGAS AKHIR

PENANGANAN BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI STARZ DINER RESTAURANT HARD ROCK HOTEL BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Wiryawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI
STARZ DINER RESTAURANT HARD ROCK HOTEL
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Wayan Wiryawan

NIM 2015823294

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

KAMPUS GIANYAR

2023

PENANGANAN BREAKFAST OLEH PRAMUSASJI DI STARZ DINER RESATUARNT HARD ROCK HOTEL BALI

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

Oleh
I Wayan Wiryawan
NIM 2015823294

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.
NIP. 196412311990031025

Pembimbing II,

I Gede Adi Utamayasa, S.Pd, M.Hum.

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

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Wayan Wiryawan

NIM : 2015823294

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI STARZ DINER
RESTAURANT HARD ROCK HOTEL BALI”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 13 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Wayan Wiryawan

NIM : 2015823294

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 berkat rahmat-Nya tugas akhir yang berjudul **Penanganan Breakfast oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III (DIII) pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak hambatan dan kesulitan dialami karena pengetahuan penulis masih terbatas. Akan tetapi, berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu, melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai 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. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M. Par. sebagai Ketua Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. I Gede Adi Utamayasa S.P.d., M. Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
8. Ni Made Ayu Mawartini selaku Restaurant Outlet Manager Starz Diner yang telah membantu memberikan informasi dalam pelaksanaan daily worker kepada penulis.
9. Seluruh Staf dan teman-teman daily worker di Starz Diner Hard Rock Hotel Bali yang telah membantu dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan, bantuan, doa, dan semangat pada penulis.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasanya. Hal itu tidak lepas 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 maupun dari lingkungan luar Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, 10 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	halaman
TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
1. Tujuan Penulisan	3
2. Kegunaan Penulisan	3
D. Metode Penulisan	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	4
2. Metode dan Teknik Analisis	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Jenis Jenis Hotel	8
B. Restoran.....	9
1. Pengetian Restoran	9
2. Jenis jenis Restoran	9
C. Pramusaji.....	12
1. Pengertian Pramusaji.....	12
2. Kepribadian dan Disiplin Seorang Pramusaji	13
D. Penanganan	14
1. Pengertian Penanganan	14
E. Breakfasts	15

1.	Pengertian Breakfast	15
2.	Manfaat Breakfast	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 17

A.	Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	17
1.	Lokasi Perusahaan.....	17
2.	Sejarah Perusahaan.....	18
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan Hotel	22
1.	Bidang Usaha Perusahaan.....	22
2.	Fasilitas Perusahaan	37
C.	Struktur Organisasi Perusahaan	45
1.	Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department.....	45
2.	Tugas dan Tanggung Jawab.....	45

BAB IV PEMBAHASAN..... 49

A.	Penanganan Breakfast oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali	49
1.	Tahap Persiapan Diri	50
2.	Tahap Pelaksanaan	52
3.	Tahap Penutupan	56
B.	Kendala kendala dan Cara Mengatasi	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 59

A.	Simpulan	59
B.	Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3. 1 Deluxe Room
- Gambar 3. 2 Deluxe Courtyard
- Gambar 3. 3 Deluxe Premium Room
- Gambar 3. 4 Deluxe Premium Courtyard Room
- Gambar 3. 5 Deluxe Premium Pool Access
- Gambar 3. 6 Loft Room
- Gambar 3. 7 Deluxe Suite
- Gambar 3. 8 Deluxe Suite Pool Access
- Gambar 3. 9 Kids Suite
- Gambar 3. 10 Rock Star Suite
- Gambar 3. 11 Luxury Kids Suite
- Gambar 3. 12 King Suite
- Gambar 3. 13 Center Stage
- Gambar 3. 14 Starz Diner
- Gambar 3. 15 Splash Bistro
- Gambar 3. 16 Starz Deli
- Gambar 3. 17 The Shack
- Gambar 3. 18 Jamie Oliver Kitchen
- Gambar 3. 19 Swimming pool (beach club) & Sand Island
- Gambar 3. 20 Chill Out Pool
- Gambar 3. 21 Rock Royalty level
- Gambar 3. 22 Roxity Kids Club
- Gambar 3. 23 TABU Teens Club
- Gambar 3. 24 Body Rock
- Gambar 3. 25 Rock Spa

Gambar 3. 26 Boom Box

Gambar 3. 27 Rock Wall Climbing

Gambar 3. 28 Hard Rock Radio Station

Gambar 3. 29 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department

Gambar 4. 1 Table setting

Gambar 4. 2 Preparing Buffet area

Gambar 4. 3 Welcoming the Guest

Gambar 4. 4 Coffee and Tea Suggestion

Gambar 4. 5 Closing Breakfast

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Schedule Starz Diner Restaurant

Lampiran 2 Job Section

Lampiran 3 Buffet Starz Diner Restaurant

Lampiran 4 Denah Section Starz Diner Restaurant

Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan warna tersendiri terhadap kehidupan manusia khususnya dalam bidang pariwisata. Hotel sebagai salah satu komponen industri pariwisata memberi kontribusi dalam meningkatkan pendapatan negara. Kini sektor pariwisata banyak mendapat perhatian baik dari pemerintah maupun masyarakat. Hal ini terkait dengan harapan agar sektor pariwisata dapat berperan aktif sebagai sumber pendapatan negara yang bisa diandalkan.

Sehubungan dengan harapan tersebut, dibutuhkan tenaga terampil dan berkualitas serta berintegritas tinggi guna mampu mengembangkan potensi pariwisata yang dimiliki, khususnya dari segi pelayanan hotel. Perkembangan dunia perhotelan semakin pesat. Saat ini di kota-kota besar Indonesia banyak berdiri hotel baik di kelas melati maupun berbintang. Salah satunya adalah Hard Rock Hotel di Kuta, Badung, Bali.

Hard Rock Hotel merupakan hotel berbintang lima bertaraf internasional sehingga dalam menjalankan operasionalnya harus saling terkait antara departemen satu dan departemen lainnya serta saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Hard Rock Hotel seperti halnya hotel berbintang lainnya memiliki beberapa departemen salah satunya adalah Food and Beverage Department. Departemen ini merupakan departemen penghasil *revenue* setelah Front Office Department. Di Food

and Beverage Department Hard Rock Hotel Bali terdapat beberapa *outlet*, di antaranya: Starz Diner Restaurant, Starz Deli Distro, Splash Bistro, Center Stage, Jamie Oliver Kitchen, Rock Royalty, The Shark, *Banquet*, dan *Room Service*.

Starz Diner Restaurant adalah salah satu restoran yang ada di Hard Rock Hotel Bali. Restoran ini menyediakan berbagai menu baik lokal, Asia maupun *Western*. Starz Diner Restaurant sebagai tempat *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* para wisatawan yang berkunjung ke Hard Rock Hotel Bali.

Penanganan *breakfast* di Starz Diner Restaurant dilaksanakan dengan layanan *buffet service*. Untuk menunjang pelayanan *buffet breakfast* di Hard Rock Hotel disediakan restoran khusus tamu yang menginap yaitu Starz Diner Restaurant. Penanganan *breakfast* di Starz Diner Restaurant dimulai dari pukul 06.00 -10.30 WITA. Dalam menunjang penanganan *breakfast* ini pramusaji wajib mengetahui cara penanganan dan prosedur *breakfast* yang diberikan di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel agar tamu yang datang berkunjung merasa puas. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan permasalahan penanganan *breakfast* oleh pramusaji. Misalnya, keterlambatan dalam men *set-up cutleries* di meja tamu, karena jumlah *cutleries* yang dimiliki terbatas. Hal tersebut yang sering dihadapi oleh pramusaji saat melayani *breakfast* sehingga menghambat pelayanan tamu.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin mengetahui lebih rinci pelayanan *breakfast* di Starz Diner Restaurant dengan mengangkat judul tugas akhir “Penanganan Breakfast oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanan penanganan *breakfast* oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali?
2. Apa yang menjadi kendala dalam penanganan *breakfast* oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Menjelaskan atau mendeskripsikan penanganan *breakfast* oleh pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali.
- b. Menjelaskan atau mendeskripsikan kendala dalam penanganan *breakfast* oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri

Bali Kampus Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage service* khususnya.

- 2) Mengetahui secara detail penanganan serta kendala yang dihadapi dalam *breakfast* oleh pramusaji

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan di bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *Food and Beverage Service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya di bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melakukan penanganan terhadap tamu.

D. Metode Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini, digunakan beberapa metode penulisan, yaitu:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data
 - a. Metode Observasi

Menurut Siyoto dan Muhamad Ali Sodik (2015:81) observasi adalah sebuah penelitian diartikan sebagai pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan melibatkan seluruh indera untuk mendapatkan data. Dalam hal ini yang diamati adalah penanganan *breakfast* oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali.

b. Metode Wawancara

Menurut Moleong (2012) wawancara adalah kegiatan melakukan percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara bisa dilakukan oleh dua orang, yaitu pewawancara selaku orang yang memberikan pertanyaan dan narasumber selaku orang yang menjawab pertanyaan. Wawancara dilakukan dengan para leader, staf, maupun rekan kerja untuk mendapatkan data penanganan *breakfast* oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali.

c. Metode Kepustakaan

Menurut Mestika (2008:1) metode kepustakaan adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Dengan hal ini kita mempertajam kajian teori untuk memanfaatkan sumber perpustakaan untuk memperoleh data penelitian tentang penanganan *breakfast*.

2. Metode Dan Teknik Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini, digunakan metode analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi serta memaparkan secara lengkap informasi yang

diperoleh di lapangan mengenai penanganan *breakfast* oleh pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali (Sugiyono, 2014).

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian analisis data dapat ditampilkan dengan dua cara, yakni metode penyajian informal dan metode penyajian formal. Penyajian informal adalah cara merumuskan hasil analisis data dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata yang biasa walaupun dengan terminology/peristilahan yang teknis sifatnya. Penyajian formal merupakan cara merumuskan hasil analisis data dengan menggunakan tanda-tanda dan lambang, penyajian formal juga berupa tabel, diagram, grafik, dan sebagainya (Sudaryanto, 1993:145).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari uraian mengenai penanganan breakfast oleh pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penangan Breakfast oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali, antara lain:

a. Tahap Persiapan Diri (Fisik dan Psikis)

Walau memiliki konsep rock n roll, dengan rambut warna bebas panjang, bebas tindik, dan tattoo namun adapun tahapan persiapan seorang pramusaji sebelum memulai pekerjaan, seperti memperhatikan kelengkapan uniform, kebersihan dan kerapian, siap secara *knowledge* dan mental, serta persiapan operasional sebelum penanganan dimulai.

b. Tahap Pelaksanaan (*breakfast Berlangsung*)

Dalam tahap pelaksanaan penanganan breakfast seorang pramusaji memulai dari: *welcoming the guest, escorting the guest, seating the guest, menyediakan condiment, coffe and tea suggestion, special for today suggestion, refil glass juice, mug and cutleries, dan clear up and crumbing down.*

c. Tahap Penutupan (*Closing Breakfast*)

Di tahap ini, para pramusaji akan melakukan *last call* di jam 10.30 WITA, untuk menginfokan tamu *breakfast* akan di tutup pukul 11.00 WITA. Setelah itu pramusaji akan mengangkat *set-up an breakfast* dan dibersihkan agar bisa untuk

di *set-up lunch*.

2. Kendala Penangan Breakfast oleh Pramusaji di Starz Diner Restaurant Hard Rock Hotel Bali dan Cara Mrngatasinya.
 1. Keterlambatan pramusaji dalam *re-set up* meja, sehingga meja yang belum di *dusting*, dan di *re-set up* tetapi sudah dibawakan tamu oleh *hostess*.
 2. Keterbatasan alat-alat seperti *glass juice, mug, tea spoon, dan cutleries* sehingga menyebabkan operasional menjadi terhambat.
 3. Mesin kopi pada saat *breakfast* sering mengalami kerusakan sehingga menyebabkan orderan yang menumpuk.

Cara Mengatasi:

1. Untuk mengatasi keterlambatan dalam re set-up, para *hostes* harus merekomendasikan para tamu untuk mengambil makanan terlebih dahulu, sembari pramusaji membersihkan meja dan men *set-up* meja untuk *breakfast* agar layak untuk di tempati.
2. Untuk mengatasi keterbatasan alat-alat, biasanya salah satu pramusaji akan di oper dulu ke *section polishing* untuk memutar cepat peralatan dan meminjam peralatan dari outlet lain untuk digunakan.
3. Untuk mengatasi mesin kopi yang sering mengalami kerusakan, pramusaji akan menggunakan mesin outlet lain (*deli bistro*) dan memanggil ahli mesin kopi untuk memperbaiki mesin kopi.

B. Saran

Berdasarkan dari uraian dan kendala-kendala yang dihadapi saat penanganan breakfast, maka dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut;

1. Pentingnya selalu melakukan komunikasi dari setiap pramusaji yang di *section* dengan para pramusaji, guna menginformasikan jumlah meja kosong dan *seating*.
2. Sebaiknya pihak manajemen, menambah beberapa peralatan baik dari segi *cutleries, glass juice, mug*, dan lainnya, agar pramusaji memudahkan menjalankan operasional di saat kredit.
3. Perlunya para leader memperhatikan semua mesin kopi, dengan cara mendatangkan ahli mesin kopi, guna melakukan *service* rutin semisal seminggu sekali, agar meminimalisir terjadinya kerusakan pada mesin kopi, dan tidak menghambat jalanya kegiatan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono dan Sambodo, A. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Drysdale, John A dan Jennifer Adams Aldrich. 2002. *Profitable Menu Planning*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kbbi. 2013. *Pengertian Hosstes*
- Kbbi. 2013. *Pengertian Penanganan*
- Khonsam, A. 2010. *Pangan Dan Gizi Untuk Kesehatan*. Jakarta: Grafndo Persada.
- Marsum, W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahanya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mestika, Z. 2008. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Moleong, J Lexy. 2012. *Metodelogi Penelitian Kuantatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Oka, I M dan Winia, I N. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sihite, R. 2000. *Food Service (Tata Hidang)*. Edisi 5. Cetakan 5. Surabaya: SIC.
- Siyoto, Sandu dan Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Soenarno, Adi. 1995. *Istilah Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sugiarto dan Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelengaran Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.