

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN RED HOT GRILL MENU  
OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Okky Editya Setiawan**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN RED HOT GRILL MENU  
OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Okky Editya Setiawan**  
**NIM : 2015823030**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PROSEDUR PELAYANAN RED HOT GRILL MENU  
OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**Okky Editya Setiawan**  
NIM 2015823030

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

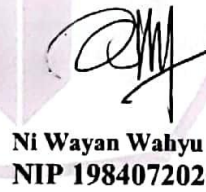
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I.G.A Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par  
NIP 199402172022032006



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP 198407202008122002

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, M.A.M., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



**KEMENTRIAN 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 : Okky Editya Setiawan

NIM : 2015823030

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PELAYANAN RED HOT GRILL MENU  
OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT  
THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

benar bebas 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, 25 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



**NAMA : Okky Editya Setiawan**

**NIM : 2015823030**

**PS : DIII Perhotelan**

**Jurusan Pariwisata**

**Politeknik Negeri Bali**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan dihadapan TuhanYang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PROSEDUR PELAYANAN RED HOT GRILL MENU OLEH PRAMUSAJI DI PALA RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan Prosedur Pelayanan *Red Hot Grill Menu* oleh Pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, terdapat banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada 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 sekaligus Pembimbing kedua

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ibu I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku *General Manager* di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Harrison Tompodung selaku Director of People Training & Quality di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Laura Julyanti selaku Trainee Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan data dan informasi di The Apurva Kempinski Bali selama menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Bapak I Made Hariasa Kesuma selaku Operational Restaurant Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak Ermawan dan Ibu Erni Rahayu, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali 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 maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 25 Agustus 2023

Okky Editya Setiawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	3
D. Metode Penelitian .....	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Restoran .....	7
1. Pengertian Restoran .....	7
2. Jenis-Jenis Restoran .....	8
B. Pengertian Brunch.....	9
C. Menu .....	10
1. Pengertian Menu .....	10
2. Jenis Menu Berdasarkan Waktu.....	11
D. Pengertian Prosedur Pelayanan Di Restoran.....	12
E. Pengertian Pramusaji .....	15
F. Pengertian Grill.....	17
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>18</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	18
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali .....	18
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas pada Hotel The Apurva Kempinski Bali .....	21
1. Bidang Usaha .....	21
2. Fasilitas di The Apurva Kempinski Bali.....	21
C. Struktur Organisasi .....	34
1. Operational Manager.....	36
2. Assistant Manager.....	36
3. Supervisor .....	37
4. Captain .....	37
5. Hostess .....	38
6. Waiter/Waitress.....	38
7. Bartender/Barista .....	39



<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Prosedur Pelayanan Red Hot Grill Menu di Pala Restaurant .....	41
1. Tahap Persiapan .....	42
2. Tahap Pelaksanaan.....	51
3. Tahap Akhir .....	52
B. Kendala yang dihadapi dan cara pemecahannya dalam Prosedur Pelayanan Red Hot Grill Menu oleh Waiter di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali .....	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
A, Simpulan.....	55
B. Saran.....	56

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	19
Gambar 3.2 Logo The Apurva Kempinski Bali .....	21
Gambar 3.3 Kamar <i>Grand Deluxe</i> .....	23
Gambar 3.4 Kamar <i>Suite</i> .....	23
Gambar 3.5 Kamar <i>Villa</i> .....	24
Gambar 3.6 <i>Meeting Room</i> Parang, Ikat, dan Kawung.....	25
Gambar 3.7 <i>Kashi dan Kiran Boardroom</i> .....	26
Gambar 3.8 Candi <i>Ballroom</i> .....	27
Gambar 3.9 Selasar Deli Restaurant .....	27
Gambar 3.10 Pala Restaurant.....	28
Gambar 3.11 <i>Rooftop Bar</i> .....	29
Gambar 3.12 Koral Restaurant.....	30
Gambar 3.13 Reef Beachclub dan Kubu Poolbar .....	30
Gambar 3.14 Izakaya by OKU.....	31
Gambar 3.15 Baiyun Restaurant .....	31
Gambar 3.16 Fitness Center.....	32
Gambar 3.17 Main Pool .....	32
Gambar 3.18 Apurva Chapel.....	33
Gambar 3.19 Apurva Spa.....	33
Gambar 3.20 Asha Gallery.....	34
Gambar 3.21 Struktur Organisasi Pala Restaurant.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Gambar A'la Carte Menu

Lampiran 2 : Gambar Menu Lobster

Lampiran 3 : Gambar Menu Kerang

Lampiran 4 : Gambar Menu Udang

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (*business*) atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Yoeti, 1996: 118) orang yang melakukan perjalanan akan memerlukan berbagai barang dan jasa sejak mereka pergi dari tempat asalnya sampai di tempat tujuan dan kembali lagi ke tempat asalnya. Munculnya produk barang dan jasa ini disebabkan adanya aktivitas rekreasi yang dilakukan oleh wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya. Dalam hal ini mereka membutuhkan pelayanan transportasi, akomodasi, *catering*, hiburan, dan pelayanan lainnya. Jadi, produk industri pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diterima oleh wisatawan, mulai meninggalkan tempat tinggalnya (asal wisatawan) sampai pada tujuan (daerah tujuan wisata) dan kembali lagi ke daerah asalnya.

Pariwisata dikatakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Akan tetapi, industri pariwisata tidak seperti pengertian industri pada umumnya, sehingga industri pariwisata disebut industri tanpa asap. Produk pariwisata merupakan berbagai jenis jasa dimana satu dengan lainnya saling terikat yang dihasilkan oleh

berbagai usaha pariwisata, misalnya usaha perjalanan pariwisata penyedia akomodasi, transportasi wisata, jasa makanan dan minuman daya tarik wisata, dan penyelenggara kegiatan hiburan. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Pala Restaurant adalah salah satu restoran yang berada di The Apurva Kempinski Bali yang melayani *breakfast*, *brunch*, *lunch*, dan *dinner*. Pala Restaurant terkenal dengan pelayanan *breakfast* dan *brunch*-nya. Hal ini karena semua tamu yang datang ke hotel The Apurva Kempinski Bali dapat menikmati *breakfast* di restoran ini tanpa memandang status kamar. Semua tamu yang menginap di hotel dapat datang ke restoran ini untuk menikmati makan pagi secara gratis untuk 2 orang per kamar. *Breakfast* di Pala Restaurant bersifat *buffet service*. Selain *breakfast* hal yang paling terkenal di restoran ini yaitu *brunch*-nya yang bernama "*Sunday Brunch*".

*Brunch* atau yang dikenal dengan sebutan sarapan siang yaitu kegiatan menyingkat aktivitas makan sarapan sekaligus makan siang dengan waktu yang singkat. Umumnya sarapan siang dimulai dari pukul 10.00-14.00 Wita. Biasanya *brunch* dilakukan oleh orang yang belum sempat untuk makan pagi namun dengan menyingkat waktu orang tersebut juga melakukan makan siang secara bersamaan. Untuk menikmati *Sunday Brunch* disini tamu diwajibkan untuk melakukan

reservasi terlebih dahulu sebelum datang ke restoran ini dikarenakan banyaknya tamu yang akan menikmati *Brunch* di restoran ini dengan harga sebesar Rp 700.000++. Salah satu hal yang paling disukai dan diminati oleh tamu yang datang *Brunch* di restoran ini adalah *Red Hot Grill*. Jumlah kunjungan tamu *brunch* pada 1 bulan terakhir mencapai di angka reservasi 185 *pax* di Pala Restaurant. Salah satu menu favorit yang ada pada *Sunday Brunch* yaitu *Red Hot Grill Menu*. Menu *grill* disajikan pada saat *Sunday Brunch* yang berlangsung pada pukul 12.00-15.30 Wita. Penulis juga melihat dan mengamati referensi sejenis dari tugas akhir sebelumnya mengenai prosedur pelayanan, namun hal yang membedakannya dengan yang sebelumnya yaitu mengenai pembahasan waktu makan yang ada di sebuah restoran. Hal inilah yang mendasari penulis untuk membuat usulan judul proposal dengan judul “Prosedur Pelayanan *Red Hot Grill Menu* oleh Pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Prosedur Pelayanan *Red Hot Grill Menu* di Pala Restaurant?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dan cara pemecahannya dalam melakukan prosedur Pelayanan *Red Hot Grill Menu* di Pala Restaurant?

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

1. Tujuan
  - a. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu* di The Apurva Kempinski Bali
  - b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dan cara pemecahannya dalam melakukan prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu* di The Apurva Kempinski Bali
2. Kegunaan Penulisan
  - a. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar.
  - b. Bagi mahasiswa adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.
  - c. Bagi perusahaan diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

### **D. Metode Penelitian**

#### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi Partisipatif, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam melakukan

prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu* di The Apurva Kempinski Bali.

Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondenya seperti para *captain* dan *supervisor* di bagian *F&B Service* dan tamu mengenai prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu*.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan prosedur pelayanan di restoran.
- d. Dokumentasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mendokumentasikan dengan permasalahan prosedur yang dibahas, seperti menu dan foto-foto yang berkaitan dengan prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu* oleh pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat pada saat penyusunan tugas akhir.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Tahap ini merupakan upaya peneliti menyajikan data dalam bentuk laporan tertulis yang dihasilkan dari analisis data. Metode penyajian hasil analisis data menggunakan metode informal. Metode informal adalah penyampaian hasil analisis data dengan menggunakan kalimat deskriptif (Sudaryanto, 2015: 241). Metode



informal digunakan untuk menguraikan prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu* oleh pramusaji di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dalam uraian pada Bab IV mengenai prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu* oleh *waiter* di Pala Restaurant maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Red Hot Grill Menu* oleh *Waiter* di Pala Restaurant dilakukan dengan 3 tahap, antara lain:
  - a. Tahap persiapan, yaitu menyiapkan segala hal yang meliputi, persiapan diri, persiapan *grill counter*, dan persiapan alat *Red Hot Grill Menu*.
  - b. Tahap Pelaksanaan, yaitu mengantarkan *Red Hot Grill Menu* dari menyiapkan peralatan yang diperlukan, pesanan yang dibuat oleh *waiter* yang *incharge* di *section* dibawa ke *grill counter*, *waiter* yang *incharge* di *grill counter* mengonfirmasikan pesanan kepada *chef*, mencatat pengeluaran lobster, menyiapkan *plates* selagi menunggu pesanan siap, mengecek kembali pesanan sebelum di antar ke meja tamu, mengantarkan pesanan ke meja tamu, dan menancapkan *captain order* ke *memo holder* sebagai tanda bahwa pesanan telah sampai ke meja tamu.
  - c. Tahap Akhir, yaitu merapikan kembali alat yang digunakan, dan melakukan *inventory* terhadap lobster yang terjual pada hari itu.
2. Dalam menangani prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu*, *waiter* juga menemukan kendala-kendala dalam menangani prosedur pelayanan *Red Hot*

*Grill Menu* yang dapat menghambat pelayanan. Adapun kendala-kendala tersebut dan cara mengatasinya, yaitu :

- a. Jumlah tamu yang melebihi angka reservasi sehingga menyebabkan kekurangan bahan. Solusi yang dilakukan adalah dengan memberikan informasi dan penjelasan kepada tamu yang sudah berada di restoran untuk menunggu kedatangan bahan yang akan dibawakan oleh *butcher*. *Waiter* juga dapat memberikan penawaran lain dengan mengarahkan tamu ke restoran lain agar tidak menunggu makanan terlalu lama.
- a. Lamanya menunggu *service lift* selama 30-45 menit yang digunakan *butcher* untuk mengantarkan kekurangan bahan dari lantai 15 sampai ke restoran yang berada di lantai 1. Solusi yang dilakukan adalah mendahulukan pemakaian *service lift* yang digunakan oleh *butcher* untuk mengantarkan lobster, udang, dan kerang agar tidak terlambat untuk sampai ke restoran sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *waiter*.

## **B. Saran**

Berdasarkan kendala-kendala diatas dalam menangani prosedur pelayanan *Red Hot Grill Menu* oleh *waiter* di *Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali*, maka penulis dapat memberikan saran, yaitu

1. Kekurangan bahan seperti lobster, kerang, dan udang, dapat diatasi oleh *waiter* dan *supervisor* dengan melakukan koordinasi dengan *chef* untuk menyediakan bahan dalam *Red Hot Grill Menu*. Bahan perlu dipersiapkan lebih banyak dari jumlah reservasi tamu yang datang sebagai cadangan jika sewaktu-waktu banyak tamu *walk-in* yang datang untuk menikmati *Sunday*

*Brunch*. Seorang *waiter* juga diharapkan untuk selalu melakukan *inventory* yang baik setiap minggu agar tidak terjadi kekurangan pada saat operasional *brunch* berlangsung.

2. Seluruh *staff* yang ada di The Apurva Kempinski Bali diharapkan lebih mengutamakan penggunaan *service lift* yang digunakan oleh *staff* atau karyawan lainnya yang bertugas untuk melayani tamu, dalam hal ini pengantaran bahan makanan *Red Hot Grill Menu* oleh *buthcer* agar tidak terjadi *complaint* dari tamu dan tamu yang menikmati *Sunday Brunch* merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Farrah dan Ernawati 2018. Penerapan S.O.P Hygiene Dan Sanitasi Teknik Pengolahan Makanan Di Kitchen Restaurant Burger King Universitas Bunda Mulia Jakarta, 12 (4), 98-100.
- Hidayat. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Sederhana. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1-10.
- Kusuma, A. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Restoran di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 5(1), 1-10.
- Kusuma, A. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Restoran XYZ. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 12-23.
- Mayasari. (2020). Operational Tata Boga (OTB). Yogyakarta: Bina Sarana
- Nurhayati, E., dan D. Kurniawan (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Restoran XYZ. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(1), 1-10.
- Sari. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran XYZ. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 45-56.
- Sari, D. (2015). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Restoran. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*, 2(2), 45-56.
- Smith, J. (2015). *The Art of Fine Dining*. New York: Penguin Books.
- Smith, J., dan R. Jones (2015). The Rise of Brunch: A Trend Analysis. *Journal of Food and Culture*, 18 (2), 45-56.
- Soekadijo, R.G. (2015). *Manajemen Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sudaryanto. (2015). *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press

- Sukmana, I. W. K. T. (2016). Restaurant Revenue Management. Fakultas Ekonomi & Humaniora Program Studi Manajemen Universitas Dhyana Pura Bali, 11(2), 159– 167.
- Supranto, J. (2015). Manajemen Restoran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sutanto, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(2), 1-10.
- Sutrisno. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran ABC. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 23-34.
- Ternikar, F. (2014). Brunch: A History. Jakarta: AltaMira Press.
- Utama, I.G.B.R. (2015). *Manajemen Restoran: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.