

## **TUGAS AKHIR**

# **PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE MENU DAN MINI BUFFET OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN RESTAURANT JUMEIRAH BALI**



**Ni Luh Gede Ayu Eka Yanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE MENU  
DAN MINI BUFFET OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN  
RESTAURANT JUMEIRAH BALI**



**Oleh**  
**Ni Luh Gede Ayu Eka Yanti**  
**NIM. 2015823054**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PELAYANAN BREAKFAST A'LA CARTE MENU  
DAN MINI BUFFET OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN  
RESTAURANT JUMEIRAH BALI**

Oleh  
**Ni Luh Gede Ayu Eka Yanti**  
NIM 2015823054

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,SE., M.Agb**  
NIP. 19720507 200501 2 001

Pembimbing II,



**Tyas Raharjeng Pamularsih,S.Ant., M.Sc**  
NIP. 19900113 201903 2 015

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](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 : Ni Luh Gede Ayu Eka Yanti

Nim : 2015823054

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN BREAKFAST A’LA CARTE MENU DAN MINI BUFFET  
OLEH PRAMUSAJI DI SEGARAN RESTAURANT JUMEIRAH 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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Gede Ayu Eka Yanti

Nim : 2015823054

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 berjudul Pelayanan Breakfast A'la Carte Menu dan Mini Buffet Oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Breakfast A'la Carte Menu dan Mini Buffet oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali.

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. I 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 D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ram Hiralal selaku General Manager di Jumeirah Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Jumeirah Bali, Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Nita Praba selaku Human resource and Legal Manager, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Setia Budiarto selaku Director of F&B di Jumeirah Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Jumeirah Bali.
10. Ibu Kadek Damayanti selaku Team Leader F&B Service Jumeirah Bali yang telah membantu memberikan praktik dan materi dalam melaksanakan service di Segaran Restaurant .
11. Seluruh *Staff* di Jumeirah Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan informasi saat pada F&B Service.
12. Bapak I Made Rianta dan Ibu Ni Wayan Ari Astuti , selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama pengambilan Tugas Akhir.

13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik itu dari segi materi dan 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, Agustus 2023  
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	4
D.. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode Pengumpulan Data.....	5
2. Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department.....	12
C. Restoran.....	12
D. Pramusaji.....	14



E. Breakfast .....	16
F. Buffet Breakfast .....	18
G. Menu Restoran .....	19
H. Pengertian Penanganan .....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas .....	23
C. Struktur Organisasi .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
1. Pelayanan Breakfast A'la Carte Menu Dan Mini Buffet oleh Waiter/Waitress di Segaran Restaurant Jumeirah Bali. ....	38
2. Kendala dan Solusi bagi Waiter/waitress dalam Memberikan Pelayanan Buffet Breakfast & A'la Carte di Segaran Restaurant Jumeirah Bali .....	56
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Lokasi Jumeirah Bali.....	21
Gambar 3.2 Garden Villa with Private Pool .....	25
Gambar 3.3 Sunset Villa with Private Pool .....	26
Gambar 3.4 Ocean Villa with Private Pool.....	26
Gambar 3.5 Two Bedroom Villa with Private Pool.....	27
Gambar 3.6 Royal Water Palace .....	28
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Food and Beverage Segaran Restaurant.....	31
Gambar 4.1 Proses absensi.....	39
Gambar 4.2 Pengambilan seragam di linen.....	40
Gambar 4.3 Personal grooming waitress Jumeirah Bali .....	41
Gambar 4.4 Membersihkan meja .....	42
Gambar 4.5 Menyiapkan selai.....	42
Gambar 4.6 Menyiapkan jus .....	43
Gambar 4.7 Set up meja breakfast .....	43
Gambar 4.8 Set up center piece.....	44
Gambar 4.9 Set up buffet line .....	45
Gambar 4.10 Pemasangan food tag dan buffet cutleries.....	45
Gambar 4.11 Menata side stand dan drawer .....	46
Gambar 4.12 Area bar counter .....	48
Gambar 4.13 Mengikuti briefing .....	47
Gambar 4.14 Menyambut tamu (wellcoming the guest).....	50

Gambar 4.15 Melayani tamu di meja makan .....	53
Gambar 4.16 Polishing Cuttlery.....	56
Gambar 4.17 Melipat napkin .....	56
Gambar 4.18 Penyimpanan side stand .....	57

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1. Jumlah dan tipe kamar Jumeirah Bali .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Menu breakfast Segaran Restaurant

Lampiran 2. Guest list breakfast Segaran Restaurant

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau yang kaya akan keunikan, budaya serta keindahan alamnya. Keramah tamahan masyarakat Bali juga membuat para wisatawan selalu ingin mengunjungi pulau kecil ini. Di era globalisasi ini, industri pariwisata Bali sangat berpengaruh sebagai penghasil devisa negara. Bali memiliki banyak objek wisata menarik mulai dari pantai, pura, wisata kuliner serta banyak lagi lainnya. Wisatawan yang datang ke Bali tak hanya untuk berlibur saja, bahkan banyak wisatawan mancanegara datang untuk mengadakan konferensi besar. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan peningkatan akomodasi seperti penginapan atau *hotel* yang lengkap dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, *travel agent*, transportasi, sarana hiburan, serta pusat perbelanjaan yang mampu memenuhi keinginan para wisatawan yang datang ke Bali.

Jumeirah Bali merupakan salah satu *luxury villa* bintang lima yang berada di bawah naungan Jumeirah Group. *Villa* ini berada di Kawasan Pecatu Indah Resort, Jl.Raya Uluwatu, Kuta Selatan, Badung, Bali. Jumeirah Bali memiliki 123 *villa* mewah dilengkapi dengan *pool* pribadi, 25 *private villa* yang berada di tengah taman tropis dan indah, satu *presidential villa*, dua *restaurant*,

*gym, spa, kids club* dan lain sebagainya. Ada beberapa departemen dalam menjalankan kegiatan operasional yang ada di Jumeirah Bali antara lain : Human Resource Departement, Front Office Departement, Sales and marketing Departement, Accounting Department, Spa Departement, Housekeeping Departement, Engineering Departement, Finance Departement, Security Departement dan Food and Beverage Departement.

Food and Beverage Departement yang berada di Jumeirah Bali dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* adalah departement yang khusus menangani bagian pengolahan makanan yang ada di *hotel*. Departement selanjutnya adalah *Food and Beverage Service* adalah bagian tata hidang yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu, mulai dari tamu datang hingga tamu meninggalkan *restaurant*. Jumeirah Bali memiliki dua *restaurant* yaitu Akasa Restaurant dan Segaran Restaurant. Selain dua *restaurant* tersebut Jumeirah Bali juga memiliki satu pelayanan *room dining* yang buka selama 24 jam. Akasa Restaurant merupakan *speciality restaurant* memiliki cita rasa Asia dan bergaya *chic* dan hanya buka untuk *lunch* dan *dinner*. Segaran Restaurant merupakan jenis *restaurant all day dinning* yang menyediakan pelayanan *breakfast* dalam bentuk penyajian *buffet breakfast* dan *a'la carte menu, lunch* dan *dinner* juga dalam bentuk penyajian *a'la carte menu*.

Segaran Restaurant menyediakan makanan berupa Asia atau internasional. Pelayanan *breakfast* yang ada di Segaran Restaurant mulai dari

pukul 07.00 - 11.00, sedangkan pelayanan *lunch* mulai pukul 12.00 -16.00, dan untuk *dinner* mulai pukul 18.00 - 23.00. Untuk pemesanan terakhir (*last order*) pada pukul 22.30.

Menu *breakfast* yang disajikan di Segaran Restaurant Jumeirah Bali lebih beragam dan memiliki keunikan dikarenakan menggabungkan antara *ala'carte* menu dan juga *mini buffet*. Harga a'la carte menu dan mini buffet sudah tergabung menjadi satu dengan harga *room rate* yang sudah dibayarkan oleh tamu sewaktu proses *check in*. Sehingga tamu bisa memilih dengan leluasa makanan yang mereka inginkan dan meminimalisir makanan yang dibuang karena tamu bisa bebas mengambil makanan pada *buffet* yang telah disediakan kemudian memesan *maincourse* pada *a'la carte menu*. *Breakfast menu* yang dimiliki Segaran Restaurant sangat beragam seperti *Balinese Breakfast*, *Japanese Breakfast*, *wonton soup*, *English Breakfast* dan lain-lain. Pada *mini buffet* disediakan seperti *salad*, buah-buahan yang dipotong langsung oleh bagian dapur, susu, *botox*, *yogurt*, *cheese*, *cereal* dan lain-lain.

Keunikan yang kedua dapat dilihat dari makanan yang dihidangkan dihias dengan sangat menarik layaknya seperti makanan yang dihidangkan sewaktu *dinner* contohnya seperti penataan makanan yang rapi, penggunaan piring penyajian yang unik dan menarik, *plating* dengan bunga dan daun. Berdasarkan latar belakang keunikan dari segi menu, penyajian *breakfast*, dan tampilan makanan sewaktu dihidangkan inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan



*Breakfast Dengan A'la Carte Menu dan Mini Buffet Oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali.*

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu dan Mini Buffet* oleh Pramusaji pada Segaran Restaurant di Jumeirah Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat Pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu dan Mini Buffet* oleh Pramusaji pada Segaran Restaurant di Jumeirah Bali dan solusinya ?

### **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**

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini yaitu untuk mengetahui Pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu dan Mini Buffet* oleh Pramusaji pada Segaran Restaurant di Jumeirah Bali. Selain itu, dapat digunakan sebagai perbandingan antara teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan praktik di industri.

#### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi mahasiswa

Kegunaan penyusunan Tugas Akhir ini bagi mahasiswa adalah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Selain itu, dapat digunakan sebagai

perbandingan antara teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan praktik di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Kegunaan penyusunan Tugas Akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai data dan informasi mengenai sejauh mana mahasiswa menguasai teori dan kenyataan yang ada di industri. Selain itu, data dan informasi ini juga bisa bermanfaat sebagai acuan bagi mahasiswa lain dalam menyusun Tugas Akhir, serta sebagai tambahan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Jumeirah Bali

Tugas Akhir ini sebagai masukan untuk Jumeirah Bali khususnya dalam pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu* dan *Mini Buffet* sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah :

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi yaitu dilakukan Pengumpulan data dengan cara berpartisipasi secara langsung dalam pelayanan *breakfast*, melakukan pengamatan mengenai sistem *buffet*, prosedur pelayanan *breakfast* dan mencatat alat dan data yang diperlukan dalam pelayanan *breakfast*, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu* dan *Mini Buffet* oleh Pramusaji pada Segaran restaurant di Jumeirah Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung kepada *outlet manager*, *supervisor* dan *staff* Segaran Restaurant mengenai menu *breakfast*, prosedur pelayanan *breakfast*, alat dan data yang di perlukan saat melakukan pelayanan *breakfast*.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku, menurut para ahli dan sumber yang berkaitan dengan pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu* dan *Mini Buffet*. Buku atau jurnal yang penulis baca yaitu : jurnal profesional waiter, Jurnal Strategi Guest Relation Officier Dalam Penanganan Tamu, Jurnal Hotel Management, Jurnal Pelatihan Terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service Hotel, Jurnal Food and Beverage Service Operasional, Jurnal Manajemen Penyelenggaraan Usaha Jasa Sarana Pariwisata, Jurnal Hotel Akomodasi.

2. Teknik Analisis Data

Metode Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan serta memberikan gambaran mengenai pelayanan *Breakfast A'la carte menu* dan *mini buffet* oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali.

### 3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu teknik formal dan informal. Teknik formal yaitu penyajian hasil analisis data disajikan dalam bentuk tabel, foto, dan lain-lain. Sedangkan teknik informal yaitu penyajian hasil analisis data dilakukan dengan dideskripsikan atau penjelasan-penjelasan. Karena disamping data yang disajikan dengan kata-kata penulis juga menyertakan bagan, tabel, dan gambar yang jelas dan benar sesuai dengan Pelayanan *Breakfast Dengan A'la carte Menu dan Mini Buffet* Oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian mengenai penanganan Breakfast A'la Carte Menu dan Mini Buffet di Segaran Restaurant Jumeirah Bali maka dapat penulis simpulkan bahwa:

1. Dalam penanganan *breakfast a'la carte menu* dan *mini buffet* di Segaran Restaurant Jumeirah Bali, seorang pramusaji harus melakukan tiga tahapan pokok diantaranya adalah :
  - a. Tahap persiapan yang terbagi menjadi dua yaitu persiapan diri dan persiapan area kerja.
  - b. Tahap pelaksanaan meliputi: menyambut tamu, mempersilahkan tamu duduk, perkenalan diri oleh pramusaji melakukan *taking order*, menyajikan minuman, melayani tamu di meja makan, mengangkat piring dan gelas kotor, melakukan *engagement*, tamu meninggalkan *restaurant* dan menata meja kembali.
  - c. Tahap penutupan meliputi *last calling*, membersihkan dan menata meja kembali, *closing* semua *station*, *polishing* semua peralatan *restaurant*, mengirim dan melipat *napkin*, melakukan penyimpanan alat.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan Breakfast A'la Carte Menu dan Mini Buffet di Segaran Restaurant Jumeirah Bali guna mampu meningkatkan kinerja dalam hal penanganan *breakfast* :

1. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta menghindari pesanan yang tidak kunjung datang, harus ada pelatihan yang professional kepada semua karyawan seperti pengembangan *soft skill* untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti melakukan review mengenai materi dan melakukan *briefing* setelah pergantian *shift*.
2. Melakukan *cleaning* setiap hari agar tetap meningkatkan kebersihan *restaurant* seperti membuat check list kebersihan agar proses pembersihan dilakukan secara rutin dan teratur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, H. Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Badudu, Muhammad Zaid. 2015. *Strategi Guest Relation Officer dalam Penanganan Tamu yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premier Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu: Vol.8.No. 1
- Fauziah, Siti. 2016. *Profesional Pramusaji*. Yogyakarta: Andi.
- Karina Rizka Mentari, Darmawan Octo S, A. Faidlal Rahkam. 2020. *Jurnal Manajemen Perhotelan. Pengaruh Pelatihan terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-Belinn Malang*. Vol 6.(1). Malang: Universitas Brawijaya.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. CV ANDI OFFSET: Yogyakarta
- Oka, Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Orbani Ludfi. 2017. *House Passport T Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*, Yogyakarta : Andi.
- Rachman, Arief. 20015. *Food and Beverage Department*. Yogyakarta: PT Gramedia.

Rusydi. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sulastiyono. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata*. Bandung : ALFABETA, cv.

Sutisna, Nina M. 2017. *Hotel Akomodasi*. Bekasi: Kesaint Blanc.