

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINING BY DESIGN OLEH
PRAMUSAJI DI ANANTARA ULUWATU RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Pande Putu Elma Yanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN DINING BY DESIGN OLEH PRAMUSAJI
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Pande Putu Elma Yanti
NIM 2015823063

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PELAYANAN DINING BY DESIGN OLEH PRAMUSAJI
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Oleh
Ni Pande Putu Elma Yanti
NIM 2015823063

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



Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Kanah, S.Pd., M.Hum
NIP 197004121998022001

Pembimbing II,

Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIK 202111014

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Kusnawati, M.TM., 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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Pande Putu Elma Yanti

NIM : 2015823063

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN DINING BY DESAIN OLEH PRAMUSAJI
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT”**

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Badung,
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Pande Putu Elma Yanti

NIM : 2015823063

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 DINING BY DESIGN OLEH PRAMUSAJI DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Dining By Design Oleh Pramusaji Di Anantara Uluwatu Bali Resort.

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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Max selaku General Manager di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Nyoman Ade Indah Putri Melati selaku Training Manager di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Sutana selaku Assisten Manager Restoran Botol Biru Bar dan Grill di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

10. Bapak I Komang Redita selaku Supervisor Restoran Botol Biru Bar dan Grill yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Kepada Ni Luh Sukatni dan I Wayan Yasa selaku orang tua yang telah memberikan dukungan moral serta materi dalam penyusunan 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, 20 Juli 2023

Ni Pande Putu Elma Yanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Food and beverage departement.....	8
C. Pengertian dan Jenis – jenis Restoran.....	9
1. Pengertian Restoran.....	9
2. Jenis-jenis Restoran.....	10
D. Pengertian dan Macam-macam Menu.....	11
E. Pramusaji.....	13
F. Pengertian Pelayanan.....	14

BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN.....	18
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	18
B. Sejarah Perusahaan.....	19
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	20
D. Fasilitas Hotel.....	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Pelayanan <i>Dining by Design</i> Oleh Pramusaji Di Anantara Uluwatu Bali Resort.....	30
B. Kendala dan cara menangani <i>Dining by Design</i> di Anantara Uluwatu Bali Resort.....	44
BAB V PENUTUPAN.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Anantara Uluwatu Bali Resort.....	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
Gambar 4.1 Finger Print.....	31
Gambar 4.2 Persiapan di Loker.....	32
Gambar 4.3 Bahan – bahan <i>dining by design</i>	34
Gambar 4.4 <i>Set Up Table</i>	36
Gambar 4.6 Pelayanan <i>dining by design</i>	42
Gambar 4.7 Pelayanan <i>dining by design</i>	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Kamar.....	23
Tabel 2.2 Jumlah Restoran.....	24
Tabel 4.1 Daftar Bahan <i>dining by design</i>	32
Tabel 4.2 Peralatan <i>dining by design</i>	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Botol Biru Bar dan grill Restoran

Lampiran 2 DBD *Chapel*

Lampiran 3 *Set Up Lunch*

Lampiran 4 *closing Bill*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan destinasi wisata terpopuler dan terbaik di Indonesia. Pulau ini sangat terkenal di kalangan turis manca negara akan keindahannya dan terdapat banyak hotel berbintang 5. Bali juga disebut sebagai primadona wisata Indonesia dan sudah mendapatkan pengakuan di tingkat dunia. Pada tahun 2020 Bali termasuk daftar penghargaan “*The world’s best Awards 2020*” dengan berbagai kategori, yaitu pulau terbaik, hotel terbaik hingga kota terbaik (Putu Astawa;2020). Oleh karena itu, pariwisata di Bali semakin berkembang dan meningkat serta sangat terkenal. Pada saat virus covid-19 menyerang dunia, pariwisata di Bali sempat menjadi pulau dan kota sunyi dikarenakan tidak ada wisatawan yang berkunjung ke bali. Akan tetapi, pertengahan tahun 2021 pariwisata di Bali dibuka kembali untuk wisatawan dan sampai saat ini banyak wisatawan yang berkunjung dan berlibur ke Bali. Perkembangan ini juga diikuti oleh hotel-hotel di Bali yang sudah membuka diri untuk menyambut kedatangan wisatawan sehingga Bali bisa berkembang kembali setelah peristiwa covid-19.

Salah satu hotel tersebut, yaitu Anantara Uluwatu Bali Resort. Hotel ini merupakan salah satu hotel yang menyediakan akomodasi dan fasilitas yang lengkap. Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan hotel bintang 5 yang berlokasi di Jl.pemutih Labuansait, Pecatu, Kuta selatan, Badung, Bali. Hotel ini berada di atas tebing dan memiliki *sea view*, sehingga setiap sore wisatawan yang menginap di Anantara Uluwatu Bali Resort ini dapat menikmati *sunset*.

Kebanyakan wisatawan yang menginap di Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan wisatawan yang ingin mencari suasana yang sunyi atau tenang. Karena Anantara Uluwatu Bali Resort terletak di tengah-tengah hutan dan jauh dari pusat kota atau keramaian. Selain itu, Anantara Uluwatu Bali Resort juga menyediakan fasilitas yang lengkap seperti *restaurant, room, pool, gym, daily activities, chapel, bar, spa* dan *meeting room*.

Anantara Uluwatu Bali Resort memiliki 3 *restaurant* yaitu 360 Rooftop, Botol Biru Grill dan Bar, dan Sono Teppanyaki. 360 Rooftop merupakan *restaurant* utama di Anantara Uluwatu Bali Resort. Restoran ini menyediakan *breakfast, lunch* dan *dinner* dengan menyajikan makanan Indonesia, Asian, *western* dan *Balinese*. Sono Teppanyaki merupakan restoran yang menyediakan masakan Jepang yang hanya dibuka untuk *dinner*, Botol Biru Grill dan Bar merupakan *restaurant* yang dibuka untuk *lunch* dan *dinner* dengan menyajikan menu *BBQ, grill*, Indonesia dan *Balinese*. Selain itu, Botol Biru Grill juga memiliki *special request* untuk tamu yang ingin melakukan *private dinner*. *Special request* ini dinamakan *dining by design*.

Dining by design adalah tamu yang ingin melakukan *privat dinner* tanpa adanya orang lain dan di *desain by request tamu*. *Dining by design* ini biasanya disebut dengan DBD. Tamu yang memesan DBD dapat memilih tempat pelaksanaannya. Di Anantara Uluwatu Bali Resort memiliki 3 tempat untuk dilakukan DBD yaitu Pool Island, View Point, dan Dewa Dewi Chapel. Pool Island terletak di tengah-tengah kolam dengan *view* pantai dan bisa menikmati sunset, sedangkan View Point terletak di atas Pool Island dan tempatnya berada

di *outdoor* dengan *Sea view*. Tempat ini merupakan tempat yang banyak dipesan untuk melakukan DBD, karena *sunsetnya* lebih terlihat dan memiliki *view* yang sangat bagus. Adapun Dewa Dewi Chapel dipergunakan untuk orang yang ingin melakukan upacara pernikahan. Akan tetapi, tempat ini juga sering di gunakan untuk DBD. Chapel ini tempatnya berada di *indoor*. Apabila ada tamu yang ingin melakukan *private dinner* disini, maka akan aman apabila turun hujan.

DBD ini biasanya akan didesain sesuai permintaan tamu pada saat melakukan pemesanan. Ada tiga permintaan tamu yang ingin melakukannya yaitu dari segi desain, *set up*, dan pelayanan yang dilakukan oleh para *waiter/waitress* pada saat *dinne* . Desain yang biasanya digunakan pada saat DBD yaitu bunga yang akan dibentuk sesuai dengan permintaan tamu seperti terdapat tulisan atau bentuk *love*. *Set up* yang terdapat di atas meja yaitu *table cloth* berwarna putih, *cover* berwarna *pink*, dan terdapat kain motif Bali yang menghiasi meja. Selain itu juga terdapat pas bunga, *candle*, tisu, *salt and papper*, *black glass*, *wine glass*, *show plate*, *bnb plate* dan *cutleries*.

Waiter/waitress akan melayani tamu dari awal sampai selesai. Tamu akan dijemput di lobby jika *outsider* tamu atau kamarnya jika *inhouse*. Pada saat tiba di Venue DBD, tamu akan diberikan *welcoming drink*. Setelah itu, melakukan *sitting tamu* dan memperkenalkan diri. Selanjutnya, memberikan *drink menu* dan *wine*. Setelah tamu memesan minuman, *waiter* akan mengambilkannya dan langsung melayani tamu. *Waiter/waitress* akan melayani apapun yang akan tamu minta. Untuk makanan yang disajikan akan berbeda-

beda sesuai harga DBD yang disepakati pada saat melakukan pemesanan. Salah satu contoh makanan dari world menu, yang terdiri dari *angus beef carpaccio*, *homemade lobster ravioli*, *baramundi rolled in beef ham*, *beef tenderloin* dan *amaretto sabayaon*. Harga World menu DBD ini yaitu Rp. 3.700.000+++/*couple*.

Hal yang membuat tamu tertarik untuk memesan DBD ini adalah *view* laut dan *sunset* di sore hari, biasanya *sunset* di sore hari pukul 18.00-19.00. Tamu juga tidak terganggu dan akan merasa diistimewakan. Untuk tamu yang melakukan booking DBD pertiap harinya yaitu 1-3 *couple* dan akan dilayani oleh 1 orang pramusaji setiap *couple*.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Dining By Design* oleh Pramusaji di Anantara Uluwatu Bali Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *dining by design* oleh pramusaji kepada tamu dari awal kedatangan sampai *dining by design* berakhir Di Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala dan cara menangani *dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ingin dibahas, yaitu:

- a. Untuk menjelaskan tahapan pelayanan *dining by design* oleh pramusaji di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- b. Untuk mendiskripsikan kendala dan cara menangani *dining by design* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan laporan tugas akhir ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan *program study* Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai pedoman dalam penerapan teori dan praktik yang didapatkan selama belajar di Jurusan Pariwisata kampus Politeknik Negeri Bali.
- 3) Untuk menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis dalam dunia pariwisata khususnya dalam hal penanganan tamu *dining by design* oleh Pramusaji.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali.
Diharapkan nantinya dapat menambah wawasan adik-adik Jurusan Pariwisata

dalam mengenal *food & Beverage Service* secara nyata di dunia industri serta menambah wawasan dalam membuat laporan tugas akhir.

c. Bagi Anantara Uluwatu Bali Resort

Sebagai bahan referensi dan masukan dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya memuaskan namun bisa melekat kepada tamu hotel khususnya Tamu *dining by design*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam menyusun laporan ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode dan teknik penulisan data dengan mengamati cara pelayanan *dining by design*, belajar dan terjun secara langsung kedalam industri perhotelan melalui praktik kerja lapangan di Food and Beverage Service Departement di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- b. Metode Wawancara, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan koresponden atau narasumber di Anantara Uluwatu Bali Resort dengan manager, supervisor, captain, staff, dan juga daily worker.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan literasi atau kegiatan membaca melalui beberapa

media yang relevan seperti buku-buku mengenai industri pariwisata, majalah atau pun artikel yang terpercaya di internet.

2. Metode Teknik Analisis Data

Metode dan teknik penulisan data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif adalah suatu teknik atau metode analisis dengan memaparkan masalah dan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktik kerja lapangan di *Food and Beverage Service* Anantara Uluwatu Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Formal, yaitu suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda atau lambang-lambang tertentu seperti angka, tabel, gambar dan foto.
- b. Metode Informal, yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa tujuannya adalah untuk memberikan kesan rinci pada sebuah laporan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan Dalam pembahasan mengenai Pelayanan *Dining By Design* oleh pramusaji di Anantara Uluwatu Bali Resort, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *dining by design* di Anantara Uluwatu memiliki 3 tahap yang terdiri:
 - a. Tahap Persiapan : tahap persiapan awal yang dilakukan oleh pramusaji adalah persiapan diri seperti menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan uniform yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan operasional, yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional.
 - b. Tahap Persiapan di View Point : dimana tahapan ini akan mempersiapkan segala bahan dan peralatan yang akan di gunakan untuk mendekorasi dan set up table di View Point.
 - c. Tahap Pelaksanaan : Tahapan ini merupakan tahapan inti dari *dining by design*. Pramusaji akan melayani tamu mulai dari kedatangan sampai tamu

meninggalkan venue. Dan pramusaji harus bertanggungjawab atas segala yang di butuhkan oleh tamu pada saat dinner.

d. Tahap Penutupan : tahap penutupan *dining by design* yang yaitu pramusaji akan membersihkan view point. Mulai dari membawa clear up, plate , cutleries, gelas dan lain-lainya ke Botol Biru bar dan Grill. Sedangkan untuk meja ,kursi dan banana drunk akan di taruh di pantry view point. Kemudian pramusaji akan menyapu bunga-bunga yang telah di gunakan *art flower* pada saat *dining by design*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *dining by design* oleh pramusaji di Anantara Uluwatu Bali Resort antara lain :

- a. Komunikasi yang kurang baik dengan pramusaji yang ada di restoran
- b. Jarak *venue dining by design* dengan pengambilan makanan dan minuman lumayan jauh.
- c. Tidak ada runner, sehingga pramusaji yang melayani *dining by design* harus bulak-balik mengambil makanan.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan saya dan kendala-kendala yang dihadapi ketika melayani tamu *dining by design*, maka penulis akan memberikan saran, sebagai berikut :Untuk menghindari agar tidak terjadinya kesalahpahaman, *miscommunication* atau komplin dari tamu, disarankan agar komunikasi antar pramusaji yang melayani *dining by design* dengan pramusaji di restoran sigap terhadap informasi yang apapun terutama informasi dari pramusaji yang melayani *dining by design*.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar dan Arifin.2016.Jurnal Administrasi Bisnis.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*”.hal. 3.Universitas Brawijaya.

Atmojo, H. Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi

Kurian, George, Muzumdar.2017. Restaurant Formality and Customer Service Dimensions in the Restaurants Industry: An Empirical Study. Texas.

Marsum, H dan Hj. Siti Fauziah. 2016. Profesional Waiter-Pramusaji Ahli. Yogyakarta: Andi

Mentar Karina Rizkai, 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

Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. CV ANDI OFFSET: Yogyakarta

Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita

Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi

Singaravelava, R. 2016. *Food and Beverage Service*. Inggris: Oxford University Press

Subakti, Agung Gita. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah, Bogor* .49. Jakarta: BINUS UNIVERSITY

Sulastyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: ALFABETA

Widyanari,Astri, Irma Aulia Pratiwi, dan Arsi Runi Pratiwi. 2016. *Foodpreneur: Bikin Sekarang Bisnis Makananmu*. Yogyakarta: PT Bentang Pustaka

