

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH  
PRAMUSAJI DI BAMBOO CHIC RESTAURANT  
AT LE MERIDIEN HOTEL BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Nila Krismayanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI BAMBOO CHIC RESTAURANT AT LE MERIDIEN HOTEL BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Nila Krismayanti  
NIM 2015823133**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH  
PRAMUSAJI DI BAMBOO CHIC RESTAURANT  
AT LE MERIDIEN HOTEL BALI JIMBARAN**

Oleh  
**Nila Krismayanti**  
NIM 2015823133

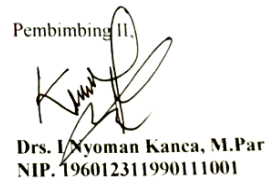
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknim Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

  
**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par**  
NIP. 196012311990111001



**Prof. Ni Made Lenawati, MATM., Ph.D.**  
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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 : Nila Krismayanti  
NIM : 2015823133  
Program studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“ PELAYANAN BUFFET BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI BAMBOO  
CHIC RESTAURANT AT LE MERIDIEN HOTEL BALI JIMBARAN ”**

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, Juli 2023

Vana membuat pernyataan,



Nama : Nila Krismayanti  
NIM : 2015823133  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Mahaesa, karena berkat rahmat-Nya serta usaha penulis, tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran ” dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini ada beberapa hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari berbagai pihak hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan 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 Sekretaris 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. 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. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak David Stanton Anthony selaku General Manager di Le Meridien Bali Jimbaran, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Putu Agus Fari Adnyana selaku Training Manager di Le Meridien Bali Jimbaran, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridein Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Muda Wirawan selaku F&B Manager di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staf di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Ketut Darma dan Ibu Ni Nyoman Marti selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Ni Putu Eka Darmayanti dan Ni Kadek Sulas tini selaku kakak 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 ketidak sempurnaan. 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, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
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. Klasifikasi Hotel .....	8
B. Pelayanan di Restorant .....	9
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Jenis Pelayanan di Restoran .....	10
3. Prosedur Pelayanan di Restoran .....	13



C.	Pengertian Restoran dan Jenis-Jenis Restoran.....	24
1.	Pengertian Restoran .....	24
2.	Jenis-jenis Restoran .....	24
D.	Pengertian Pramusaji .....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>		<b>27</b>
A.	Lokasi dan Sejarah Hotel.....	27
1.	Lokasi Perusahaan .....	27
2.	Sejarah Hotel .....	28
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	29
1.	Bidang Usaha Hotel.....	29
2.	Fasilitas Hotel .....	35
C.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
A.	Pelaksanaan Pelayanan Pramusaji di Bamboo Chic Restaurant.....	42
1.	Tahap Persiapan.....	42
2.	Tahap Pelaksanaan.....	47
3.	Tahap Akhir .....	55
B.	Hambatan-Hambatan yang dialami dan solusinya oleh Pramusaji dalam memberikan Pelayanan di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Bali Jimbaran .....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>60</b>
A.	Simpulan.....	60
B.	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel.....	28
Gambar 3.2 Bamboo Chic Restaurant.....	32
Gambar 3.3 Sky Bar.....	32
Gambar 3.4 Struktur Organisasi.....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Foto kegiatan penulis dan daftar menu

Lampiran 2: Foto fasilitas di Le Meridien Hotel Bali Jimbaran

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki tujuan wisata yang indah, tidak hanya tempat tetapi Indonesia juga memiliki beragam suku, ras, adat dan budaya yang juga menjadi salah satu daya tarik yang menarik para tamu. Berbagai tamu dari mancanegara berkunjung ke Indonesia untuk menikmati keindahannya, sebagian orang menghabiskan waktu bersama keluarga untuk mengunjungi tempat wisata bahkan ada yang memilih Indonesia sebagai tempat melepas penat. Hal tersebut menuntut suatu negara untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan sektor pariwisata. Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi tujuan wisata bagi wisatawan mancanegara. Negara ini memiliki banyak pulau yang tersebar dari Sabang sampai Merauke, dimana setiap pulau memiliki keunikan dan keindahan tersendiri. Salah satu pulau yang menjadi tempat wisata yang banyak dikunjungi tamu adalah Bali.

Pulau Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang memiliki banyak destinasi wisata, baik wisata alam yang indah maupun budaya yang unik. Sebagian besar tamu yang berkunjung ke pulau Bali sudah mengetahui istilah bahwa pulau Bali adalah pulau seribu pura, pulau dewata dan pulau surga. Banyak wisatawan lokal maupun mancanegara berkunjung ke Bali untuk menikmati keindahan alam dan keanekaragaman budaya yang dimiliki. Untuk mendukung perkemba

pariwisata di Bali, pemerintah melayani tamu dengan memfasilitasi setiap tempat wisata dengan pemandu sehingga para tamu dapat puas dengan tempat yang mereka kunjungi. Pemerintah juga meningkatkan infrastruktur untuk mendukung komponen dalam industri pariwisata. Sehingga para tamu bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang lima yang berlokasi di jalan Bukit Permai Jimbaran dan mulai beroperasi pada bulan Oktober 2012. Le Meridien Bali Jimbaran adalah salah satu brand dari Starwood Property yang tersebar di seluruh dunia. Fasilitas-fasilitas yang disediakan Le Meridien Bali Jimbaran yakni kamar, restoran dan bar, spa, kids club, fitness center, swimming pool, meeting room dan chapel.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum. Bamboo Chic Restaurant adalah satu-satunya restoran yang ada di Le Meridien Hotel Bali Jimbaran dan menyajikan sarapan dengan konsep *buffe breakfast*, dan *A'la carte breakfast* dari pukul 06.30 – 11.00 wita. Perbedaan *buffe breakfast*, dan *A'la carte breakfast* yaitu, untuk *buffe breakfast* bagi tamu yang menginap di hotel dan harga kamar sudah *include breakfast*, sedangkan untuk *A'la carte breakfast* bagi tamu yang dari *outside* atau tamu yang tidak menginap di hotel. Disini para tamu yang menikmati hidangan yang lezat dan spektakuler mulai dari hidangan Indian, Western, Asian maupun Indonesian. Selain hidangan yang lezat

dan spektakuler para tamu khususnya VVIP seperti Ambassador Elit tentunya akan diberikan pelayanan yang spesial (melekat dan tidak terhapuskan). Ambassador Elite merupakan salah satu sistem keanggotaan yang ada di Marriott Bonvoy. Ambassador Elite menduduki tingkat tertinggi, dari lima tingkatan keanggotaan lainnya yaitu, Member Elite, Silver Elite, Gold Elite, Platinum Elite, dan Titanium Elite. Untuk menjadikannya ambassador, para tamu harus berlangganan dan tinggal di jaringan marriott bonvoy selama lebih dari seratus hari dalam setahun serta wajib memenuhi syarat dalam proses pembelian sebesar lebih dari 20.000 dollar di hotel. Selain itu mereka juga telah berhasil mengumpulkan poin yang diperlukan untuk meraih status ini. Jadi tamu ini sudah berlangganan lama di jaringan Marriott Bonvoy. serta memberikan pendapatan yang besar untuk hotel. Maka dengan itu, tamu ambassador elite layak dan harus diperlakukan beda dari yang lain/istimewa serta dijaga agar tidak berpindah ke hotel lainnya. Para tamu jenis ini tentunya akan menerima pelayanan yang berbeda dengan tamu lainnya. Prosedur penanganannya sangat menarik, seperti pemilihan meja dan kursi yang akan di tata berbeda sesuai dengan kreativitas, penyambutan yang hangat dari semua staff, mendapatkan pelayanan yang diutamakan serta pemberian pelayanan Essential WOW agar tamu merasa sangat diperhatikan.

Pelayanan kepada tamu juga sangat penting untuk di perhatikan supaya tamu mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, untuk itu kita perlu meningkatkan pelayanan kita dalam melayani tamu. Tidak semua orang bisa menjadi pelayan yang baik dan ramah tentunya kita juga perlu belajar atau sesuai dengan *standard operational procedure* (SOP) yang sudah berlaku di sebuah restoran. Dalam

mewujudkan pelayanan yang baik ke pada tamu seorang pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang profesional dan menguasai SOP dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengumpulkan data dan mengangkat judul "Pelayanan Buffet Breakfast Oleh Pramusaji di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran".

### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas dapat diperoleh beberapa rumusan masalahnya, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran?
2. Apakah hambatan-hambatan yang dialami dan solusinya oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan buffet breakfast di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran?

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

Dari rumusan masalah diatas dapat diambil beberapa tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini diantaranya :

1. Tujuan penulisan
  - a. Untuk mengetahui prosedur pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran.
  - b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami dan solusinya oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan buffet breakfast di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran
2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi Diploma 3 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 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 and Beverage Service* secara nyata di dunia industri serta menambah wawasan dalam membuat laporan tugas akhir.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan masukan dan saran tentang permasalahan yang perlu mendapat perhatian mengenai pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran.
- 2) Acuan atau tambahan pemikiran bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran.



#### **D. Metode penulisan Tugas Akhir**

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode dan teknik penulisan diantaranya:

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

###### a. Metode observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan terjun secara langsung dalam pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji yang sesuai dengan data yang penulis butuhkan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

###### b. Metode wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau bertanya langsung kepada *staff Food and Beverage Service Department* mengenai pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji, serta hal-hal yang berkaitan dengan judul tugas akhir.

###### c. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan di atas, metode yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk penjelasan yang didapat dari perusahaan selama mengadakan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam Pelayanan Buffe Breakfast oleh Pramusaji di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran.

d. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata lumrah yang mudah dipahami dan biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari agar lebih mudah untuk memahami hasil analisis tanda seperti gambar dan tabel.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian mengenai Pelayanan Buffe Breakfast Oleh Pramusaji di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan Buffe Breakfast Oleh Pramusaji di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran memiliki tiga tahapan yaitu sebagai berikut:
  - a. Tahap Persiapan, terbagi menjadi dua yaitu persiapan diri dan persiapan area restoran
  - b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh pramusaji adalah menyambut tamu, mempersilahkan tamu untuk duduk, perkenalan diri oleh pramusaji, menyajikan minuman atau , melayani tamu di meja *buffet*, melayani tamu di meja makan, memberikan pelayanan *essesntial wow story*, mengangkat piring dan gelas kotor, tamu meninggalkan restoran dan menata meja kembali.

- c. Tahap Penutupan

Tahap penutupan yang dilakukan oleh pramusaji adalah *last calling*, membersihkan dan menata meja kembali, *closing* semua *station*, *polishing* semua peralatan restoran, mengirim dan melipat napkin , menata ulang meja *buffet* dengan

*chinaware*, melakukan perawatan pada semua *centre piece* dan melakukan penyimpanan alat, mengembalikan kunci ke *security office*.

2. Hambatan-hambatan yang di alami dan solusinya oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan di Bamboo Chic Restaurant at Le Meridien Bali Jimbaran adalah:
  - a. SOP pelayanan Tidak di Jalankan secara Keseluruhan oleh Pramusaji. Solusinya adalah seorang pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang profesional dan menguasai SOP pelayanan dengan baik mengadakan *briefing* dan training secara intensif dari *Food and Beverage Manager* kepada pramusaji.
  - b. Sedikitnya *staff* yang bertugas, solusinya adalah dengan menambah *staff* atau *Daily Worker casual*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di *Food and Beverage Service Departement* di Le Meridien Hotel Bali Jimbaran, terutama dalam SOP pelayanan tidak di jalankan secara keseluruhan oleh pramusaji, penulis memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu seorang pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang profesional dan menguasai SOP pelayanan dengan baik mengadakan *briefing* dan training secara intensif dari *Food and Beverage Manager* kepada pramusaji.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R.N., Z. Arifin dan Sunarti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 30(1) 1-8
- Atmojo, H. Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Dewi, D. A. A. 2014. Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Kamaya Restoran Di Kamaya Resort & Villas Ubud. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional (Skripsi).
- Kurian, G. dan Muzumdar. 2017. *Restaurant Formality and Customer Service Dimensions in the Restaurants Industry: An Empirical Study*. Texas.
- Mertayasa, I.G. A. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Mentari K. R., D. Octo S, dan A. F. Rahkam. 2020. Pengaruh Pelatihan terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-Belinn Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1) 46-52
- Oka, I M. D. dan I. N. Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita
- Sinaga, F. 2018. *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi
- Singaravelava, R. 2016. *Food and Beverage Service*. Inggris: Oxford University Press
- Subakti, A. G. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah, Bogor* .49. Jakarta: BINUS UNIVERSITY
- Sulastyono, A. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Badung: ALFABETA
- Widyanari, A., I. A. Pratiwi, dan A. R. Prastiri. 2016. *Foodpreneur*. Jakarta: Gramedia PT