

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN MENU ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI DI CASCADES RESTAURANT HOTEL VICEROY BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Komang Edy Sunartha**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN MENU ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI DI CASCADES RESTAURANT HOTEL VICEROY BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**I Komang Edy Sunartha**  
**2015823269**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2023**

**PENANGANAN MENU ROMANTIC CANDLE LIGHT  
DINNER OLEH PRAMUSAJI DI CASCADES RESTAURANT HOTEL  
VICEROY BALI**

Oleh  
**I Komang Edy Sunartha**  
NIM 2015823269

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

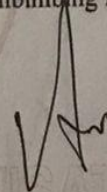
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM**  
NIP. 196208071990031001

Pembimbing II,



**I. B. Marta Aryawungsu, A.Par**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATH., 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 – 80354  
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 : I Komang Edy Sunartha

NIM : 2015823269

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN MENU ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH  
PRAMUSAJI DI CASCADES RESTAURANT HOTEL VICEROY 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.

Gianyar, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan ini,



Nama : I Komang Edy Sunartha

NIM : 2015823269

PS : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir untuk mencapai gelar Ahli Madya Diploma III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, banyak didapatkan dorongan dan bimbingan dari banyak pihak yang membantu memperlancar proses pembuatan laporan ini. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCOM., sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dr. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. Sebagai ketua jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh pendidikan pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan
4. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar,
5. Bapak Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Ida Bagus Marta Aryawungsu, A. Par selaku dosen pembimbing 2

6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staff Pegawai yang selama ini telah mengajar di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
7. Ibu Amanda Syrowatka, selaku *General Manager* Hotel Viceroy Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi
8. Seluruh *Staff* di Viceroy Bali khususnya *Food & Beverage Department* yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan dan juga pengalaman mengenai industri perhotelan
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Kuliah Industri dengan baik dan tepat pada waktunya.
10. Kedua orang tua penulis serta kakak tercinta yang selalu mensupport penulis dalam penulisan tugas akhir ini
11. Semua pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam penulisan laporan kuliah industri ini sehingga dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Berkaitan dengan hal tersebut penulis sangat mengharapkan masukan-masukan dari pembaca yang mengarah kepada penyempurnaan laporan ini, sehingga laporan ini dapat di sempurnakan. Akhirnya penulis atas nama pihak yang turut berpartisipasi dalam menyelesaikan laporan ini mengucapkan terimakasih dan mohon maaf bila ada salah kata,

Gianyar,

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Hotel.....	9
B. Pengertian Restoran .....	11
C. Pengertian Menu .....	12
E. Pengertian Pelayanan .....	15
G. Pengertian SOP (Standar Oprasional Prosedur).....	19
H. Pengertian Pramusaji .....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>25</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>41</b>
A. Penanganan Menu Romantic Candle Light Dinner Oleh Pramusaji Di Cascades Restaurant .....	41
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>52</b>

A. Simpulan ..... 52

B. Saran ..... 52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Lokasi Viceroy Bali .....	25
Gambar 3 2 Junior Suite.....	27
Gambar 3 3 Pool Suite .....	27
Gambar 3 4 <i>Terrace Pool Villa</i> .....	28
Gambar 3 5 <i>Deluxe Terrace Villa</i> .....	29
Gambar 3 6 <i>The Elephant Villa</i> .....	30
Gambar 3 7 <i>Vice Regal Villa</i> .....	31
Gambar 3 8 <i>Viceroy Villa</i> .....	32
Gambar 3 9 <i>CasCades Restaurant</i> .....	33
Gambar 3 10 <i>Apéritif Restaurant</i> .....	34
<i>Gambar 3 11 Yoga</i> .....	36
Gambar 3 12 Struktur Organisasi CasCades Restaurant.....	37
Gambar 4 .1 <i>Personal Grooming</i> .....	42
Gambar 4.2 Prepare Table Dinner .....	43
Gambar 4. 3 Romantic Candle Light Dinner Menu.....	45
Gambar 4. 4 Bill Dinner.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 5. 1 Romantic Candle Light Dinner .....	56
--	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kegiatan dalam bidang pariwisata saat ini merupakan sektor yang sangat berpengaruh dalam meningkatnya devisa negara. Industri pariwisata ini lebih banyak bergerak dalam bidang jasa, namun pengaruh tersebut dapat dilihat dari beberapa sektor, seperti sosial budaya, ekonomi, politik, dan pendidikan. Dengan adanya perkembangan di industri pariwisata maka kesempatan dan peluang kerja akan semakin meningkat. Selain itu dunia pariwisata telah berubah menjadi suatu kebutuhan kegiatan manusia. Oleh karena itu, dibutuhkan pula akomodasi-akomodasi yang dapat menunjang kemajuan industri pariwisata di Indonesia seperti hotel, penginapan, restoran, serta *tour and travel* yang kepemilikannya dipegang oleh pemerintah maupun swasta.

Usaha dan dukungan pemerintah dalam bidang ini juga terlihat dengan semakin seriusnya dalam pembangunan sarana dan prasarana penunjang diberbagai daerah seperti promosi, perbaikan akses jalan, penambahan fasilitas umum dan penambahan produk wisata seperti paket wisata. Dalam perjalanan wisata tentunya seorang wisatawan akan membutuhkan tempat untuk beristirahat, salah satunya yaitu hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, pelayan makanan dan

minuman serta jasa-jasa lainnya bagi umum dan yang dikelola secara komersial, serta berfungsi sebagai tempat atau sarana akomodasi untuk memenuhi kebutuhan tamu atau wisatawan. Selain itu di Bali memiliki beberapa hotel berbintang dari hotel bintang 1 sampai dengan hotel bintang 5 dengan fasilitas yang lengkap serta kualitas pelayanan standar hotel yang berbeda-beda.

Viceroy Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang ada di Ubud Bali yang mulai dibangun pada tahun 2002 yang awalnya dibangun sebanyak 11 *villas* dengan *private pool*, 1 *Spa* (Lembah *Spa*), 1 *restaurant* (CasCades), 1 *Public pool*, 1 *Lobby* dan Landasan Helikopter. Dengan menggabungkan konsep bangunan Bali dengan gaya interior Eropa maka Viceroy Bali merupakan salah satu *luxury villa* yang ada di kawasan Ubud dengan menyandang predikat hotel berbintang 4 dan mulai beroperasi pada bulan Agustus 2005.

Viceroy Bali berjarak kurang lebih 2 Km dari pusat seni dan kerajinan Ubud mulai berkembang sangat pesat sehingga dalam kurun waktu 4 tahun tepatnya pada September 2009, Viceroy Bali melakukan penambahan jumlah *villa* sebanyak 14 *villa* sehingga totalnya pada saat itu menjadi 25 unit *luxury villa*. Kemudian pada tahun 2018 *Restaurant* kedua dari Viceroy Bali ini diresmikan dengan nama *Aperitif Restaurant* yang mengusung konsep *Fine Dining Restaurant* dengan gaya Eropa. Selanjutnya pada pertengahan tahun 2019 melakukan penambahan jumlah *villa* sebanyak 19 *villa*. Sehingga totalnya pada saat ini menjadi 44 unit *luxury villa* yang terdiri dari 40 *private pool villas* dan 4 *suite*.

Sebuah hotel tidak akan berdiri sendiri tanpa ditunjang oleh departemen-departemen lain yang ada didalamnya seperti *Front Office Department*,



*Housekeeping Department, Food and Beverage Service Department, dan Engineering Department.* Salah satu department yang mempunyai pengaruh penting adalah *Food and Beverage Service department. F&B Service department* yaitu bagian *Food and Beverage* yang langsung berhubungan dengan tamu salah satunya Restoran.

Restoran merupakan suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyediakan pelayanan berupa makanan dan minuman, karena itu department ini dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan profesional agar dapat memuaskan tamunya.

*Romantic Candle Light dinner* juga menjadi salah satu pilihan bagi tamu, berbeda dengan dinner pada umumnya yang hanya di *set-up* lampu dan lilin saja. Di *CasCades Restaurant* menyuguhkan pemandangan yang sangat memanjakan mata dan sangat romantis dengan dekorasi bunga mawar dan kamboja yang mengelilingi meja dan juga ada bola-bola lampu di sekitar area dan suasana dinner yang langsung menghadap ke lembah juga dapat menyegarkan pikiran dan membuat suasana menjadi lebih romantis.

Perkembangan pariwisata juga berdampak pada penyediaan makanan dan minuman. Mulailah para pengelola merubah dan mengembangkan Restoran yang mereka miliki. Dari *interior* Restoran dibuat sedemikian rupa agar menarik membuat para tamu merasa nyaman, aman dan betah. Tidak lupa juga pengembangan pramusaji agar dapat memberikan pelayanan yang professional dan berstandar internasional. Selain adanya fasilitas yang baik dan sesuai kebutuhan tamu, seorang pramusaji juga diharuskan dapat bekerja sesuai standar operasional

prosedur baik itu dalam melayani tamu dari mulai datang ke Restoran sampai tamu keluar dari Restoran dan dalam menangani berbagai keluhan tamu saat berada di Restoran. Selain itu seorang pramusaji harus bersih, rapi, bersikap ramah, disiplin dan tanggap terhadap tamu nya sehingga tamu tersebut merasa puas dan ingin kembali lagi ke Restoran. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis membuat suatu judul yaitu :

”PENANGANAN MENU ROMANTIC CANDLE LIGHT DINNER OLEH PRAMUSAJI DI CASCADES RESTAURANT HOTEL VICEROY BALI ”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penanganan Menu Romantic Candle Light Dinner oleh Pramusaji di CasCades Restaurant ?
2. Apa kendala dan solusi dalam Penanganan Menu Romantic Candle Light Dinner oleh Pramusaji di CasCades Restaurant ?

## **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 penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Mengetahui standar operasional penanganan *Candle Light Dinner* di restoran.

- b. Mengetahui kendala pramusaji dalam penanganan *dinner*.

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage product & service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *dinner* di CasCades Restaurant.

- 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 pengetahuan dalam Bidang *Food and Beverage product & 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 peran restoran dalam meningkatkan pendapatan di hotel.

- c. Bagi CasCades Restaurant

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan peran restoran dalam meningkatkan pendapatan di hotel.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat peran restoran dalam meningkatkan pendapatan di hotel.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah wawancara. Wawancara merupakan suatu proses yang digunakan untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.

##### **a. Metode Observasi**

Teknik mengumpulkan data dalam penelitian di sebuah lokasi (hotel) dengan cara penulis datang langsung ke tempat tujuan penelitian. Seperti yang di kemukakan (Arifin,2013) adalah “Suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional menegenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu”. Seperti kegiatan penelitian ini, penulis datang langsung ke Viceroy Bali Hotel secara berkala untuk melakukan penelitian atau pengamatan guna mendapatkan data-data yang akurat.

##### **b. Metode Wawancara**

Penulis melakukan teknik wawancara guna mendapatkan data yang lengkap serta akurat melalui kegiatan percakapan dengan pihak-pihak yang terkait.

Menurut **Gunawan** (2013:160) “Wawancara ialah suatu kegiatan percakapan yang di tujukan pada suatu permasalahan tertentu dan merupakan metode Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.” Penulis telah mempersiapkan beberapa pertanyaan yang terkait untuk memperoleh data yang lengkap.

### c. Studi Kepustakaan

Dalam teknik studi pustaka ini penulis melakukan perbandingan antara teori-teori yang ada dengan situasi yang nyata untuk menemukan teori yang sesuai dengan judul penulis yakni “Penanganan Menu Romantic Candle Light Dinner Oleh Pramusaji Di Cascades Restaurant”.

Studi pustaka menurut **Nazir** (2013:93) bahwa: teknik penghimpunan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literature, catatan-catatan, dan laporan- laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan.

Penerapan metode di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti: teknik catat atau teknik rekam. Teknik adalah pelaksanaan atau penjabaran dari metode.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data dan teknik yang digunakan penulis dalam tugas akhir adalah metode deskriptif kualitatif, tekniknya adalah pemaparan. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi



### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Sudaryanto (1993) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa (Sudaryanto, 1993:145; Kesuma, 2007:71). Dalam penelitian ini, penyajian hasil analisis data dilaksanakan dengan menggunakan kedua teknik tersebut yakni teknik formal dan teknik informal.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Penanganan Menu *Romantic Candle Light Dinner* Oleh Pramusaji Di *Cascades Rstaurant* dapat penulis simpulkan bahwa dalam melaksanakan penangan *dinner* seorang pramusaji harus memahami tahapan yang harus dilakukan untuk kelancaran oprasional restoran dengan persiapan diri, persiapan oprasional , tahapan pelaksanaan oprasional. Dan juga bagaimana cara seorang pramusaji mampu membuat tamu itu merasa sangat puas dengan suasana, layanan dan makanannya. Dengan menerapkan tahapan ini akan menjadikan pedoman untuk memperlancar oprasioal kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui bagaimana penanganan yang baik kepada tamu.

#### **B. Saran**

Berdasarkan uraian simpulan diatas berkaitan dengan Penanganan Menu *Romantic Candle Light Dinner* Oleh Pramusaji Di *Cascades Rstaurant*. Penulis ingin memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan program pelatihan untuk karyawan atau seorang pramusaji dengan program pelatihan terhadap karyawan akan memiliki pemahaman terhadap standar oprasional prosedur di restoran maupun hotel

## DAFTAR PUSTAKA

- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Manajemen Usaha Jasa SaranaPariwisata Dan Akomodasi*, 2(1), 5.
- Febriani, Y., Baharta, E., & ... (2022). Standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran di the stones legian bali-a marriot autograph collection hotel. *EProceedings ...*, 8(4), 305–310.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- H Kara, O. A. M. A. (2014). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Paper Knowledge . Towarda Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Lestari, B., Hadi, W., Studi, P., Akademi, P., Bsi, P., Jalan, Y., Ambarketawang, R. B., & Gamping, S. (2013). Kinerja Karyawan Hotel Dalam Meningkatkan Occupancy Tamu Di Hotel Lilik Dagen Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 53.
- Mantolas, C. M., Nugraha, Y. E., & Eky, F. S. (2022). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service Di Hotel Swiss Belcourt*

*Kupang*. 5(2), 86–94.

Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan prima di restoran Internasional* (AgusParnam (ed.)). Pramita Surabaya.

Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). *Kinerja Waiter dlm Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. 2(2), 13–19.

Syahrizal, S., & Putri, E. D. H. (2014). Usaha Pengelolaan Makanan Untuk Meningkatkan Kualitas Makanan Di Warung Makan Ulegfood Bantul. *Khasanah Ilmu*, 5(1), 71.

Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan. ...*profesional Jurnal Ekonomi* ..., 2(2), 264–269.

Wahyuningsih, T., Pratiwi, T. Y., Pariwisata, A., Bhakti, M., Pariwisata, A., Bhakti, M., Carte, A., & Tamu, K. (2021). Variasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Nava Hotel Tawangmangu. *Mabha Jurnal*, 2(November), 1–12.

Yunahar, R., & Handayani, S. (2016). Kepuasan Pelanggan pada Westlake Resto: Menggunakan Model Transaksi Spesifik. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 31–48.