

TUGAS AKHIR

PENANGANAN IN-HOUSE GUEST DAN OUTSIDE GUEST OLEH SERVER UNTUK PENCEGAHAN LOST BILL DI ROCK BAR BALI, AYANA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN IN-HOUSE GUEST DAN OUTSIDE GUEST
OLEH SERVER UNTUK PENCEGAHAN LOST BILL
DI ROCK BAR BALI, AYANA BALI**



**Ni Wayan Eka Kaori
NIM 2215823040**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN IN-HOUSE GUEST DAN OUTSIDE GUEST OLEH SERVER UNTUK PENCEGAHAN LOST BILL DI ROCK BAR BALI, AYANA BALI

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Harisal, S.S., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Made Jane Purnama, selaku Asst. Learning and Development Manager AYANA Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan.
8. Seluruh *Staff* AYANA Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. I Komang Alit Arnaya dan Ni Komang Resmi, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Tanggal Bulan Tahun

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
B. Departemen Food and Beverage	13
C. Restoran.....	14
D. Pramusaji	16
E. Menu.....	17
F. Tamu / <i>Guest</i>	17
G. <i>In-house Guest</i>	19
H. <i>Outside Guest</i>	19
I. <i>Sequence Of Service</i>	20
J. Pelayanan.....	23
BAB III.....	24
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	24

B. Bidang Usaha AYANA Resort	25
C. Bidang Fasilitas AYANA Resort	29
D. Struktur Organisasi	33
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Penyajian Hasil	41
B. Kendala yang Dihadapi Beserta Solusi Dalam Menangani <i>Tamu In-House</i> dan <i>Tamu Outside</i> Dalam Pencegahan <i>Lost Bill</i>	61
BAB V	65
PENUTUP	65
LAMPIRAN	69
DAFTAR PUSTAKA	75



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo AYANA	24
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi AYANA Bali	34
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Departemen Food & Beverage	34
Gambar 4. 1 Tampilan Absensi Aplikasi Talenta.....	42
Gambar 4. 2 Personal Grooming	42
Gambar 4. 3 Uniform Card	43



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

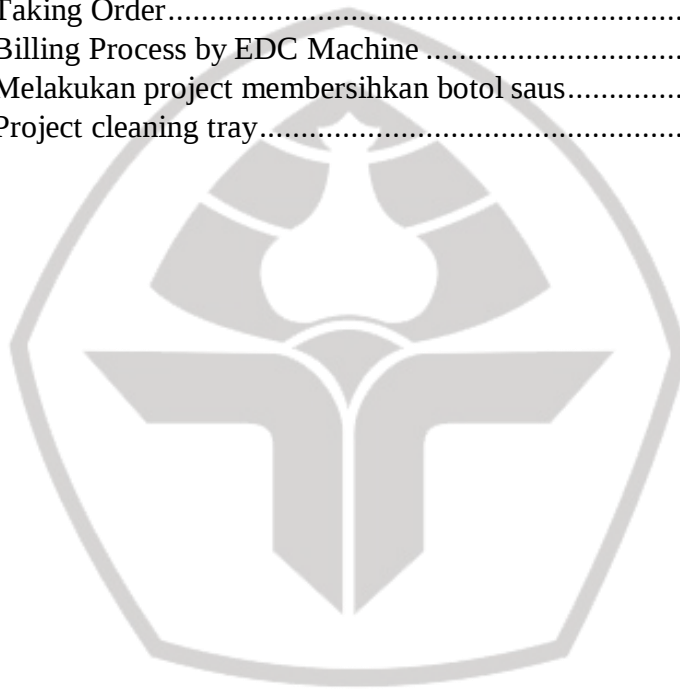
Tabel 3. 1 Tipe Kamar AYANA Resort	26
Tabel 3. 5 Restoran dan Bar	26
Tabel 3. 6 Jenis Venue	27
Tabel 3. 7 AYANA Spa treatment.....	29



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tiket Reservasi Tamu In-House	69
Lampiran 2 Tiket Walk-In Tamu In-House	69
Lampiran 3 Tiket Tamu Outside	69
Lampiran 4 Jumlah Reservasi	70
Lampiran 5 Table check.....	70
Lampiran 6 Handheld Micross	70
Lampiran 7 Ipad dan PC Micross	71
Lampiran 8 Menjelaskan ingredient makanan dalam sesi Food training	71
Lampiran 9 Escorting Guest to The Table	72
Lampiran 10 Taking Order	72
Lampiran 11 Billing Process by EDC Machine	73
Lampiran 12 Melakukan project membersihkan botol saus.....	73
Lampiran 13 Project cleaning tray.....	74



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Bali merupakan hotel bintang lima yang terletak di Jalan Karangmas Sejahtera, Jimbaran, Badung, Bali. AYANA Bali merupakan *Integrated Resort*, memiliki arti *resort* yang berada pada satu lingkup area, dimana tamu yang menginap di properti berbeda bisa berbagi dan memakai fasilitas yang sama. Terdiri dari empat properti yaitu AYANA Resort Bali, AYANA Villa Bali, RIMBA by AYANA Bali, dan AYANA Segara Bali. AYANA Bali terdiri dari 7 departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola serta membantu kelancaran operasional *resort*. Adapun departemennya yaitu: Departemen Housekeeping yang bertugas mengelola dan menyiapkan kamar; Departemen Front Office bertugas sebagai *front of the house* dalam menyambut, melayani, dan memberikan informasi; Departemen Human Resources bertugas mengelola dan pembinaan karyawan; Departemen Engineering bertugas memelihara dan memperbaiki fasilitas *resort*; Departemen Finance bertugas mengelola laporan keuangan; Departemen Security mengelola keamanan *resort*; dan Departemen Food and Beverage yang mengelola persiapan, pembuatan, penyajian, serta pelayanan minuman dan makanan. Departemen Food and Beverage adalah departemen yang bertugas dan bertanggung jawab atas pelayanan minuman dan makanan bagi tamu yang menginap di *resort*.

Departmen ini terbagi menjadi dua, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Service* yang bertugas melayani dan menyajikan minuman dan makanan kepada

tamu. AYANA Bali memiliki 21 *outlet Food and Beverage*, terdiri dari 6 *bar* dan 15 restoran.

Salah satu restoran yang menjadi penyumbang *revenue* atau pendapatan terbesar bagi AYANA Bali adalah Rock Bar Bali. Rock Bar Bali merupakan *sunset bar* sekaligus restoran *open air* yang lokasinya terletak di tebing batu kapur dan memiliki pemandangan 180° derajat langsung mengarah ke laut. Luasnya sekitar 270 m² dengan kapasitas 900 *seats*, buka dari pukul 16:00 – 00:00 WITA. Menyajikan *Mediterranean menu*, *Tapas menu*, *Shisha*, *alcohol drink*, dan *non-alcohol drink*.

Rock Bar Bali banyak dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai negara karena memiliki *live Music DJ* yang cocok untuk *party* atau pesta, pemandangan sunset, dan laut yang indah. Ada dua tipe tamu yang boleh memasuki Rock Bar Bali, yaitu *in-house* dan *outside guest* yang setuju untuk berbelanja dengan *minimum spend* tertentu. Sedangkan untuk *outside guest* yang hanya datang untuk berkunjung saja tanpa mau berbelanja dilarang untuk masuk. Tamu *in-house* yang melakukan *direct booking* dan menginap di properti AYANA Bali akan mendapat *priority access* untuk mengunjungi Rock Bar Bali serta mendapat *benefit 10% discount for food and beverage*. Sedangkan *Outside Guest* harus berbelanja dengan *minimum spend* sebesar Rp300.000,00++ / *person* untuk *regular table* dan Rp500.000,00++ / *person* untuk *dinner table* agar bisa masuk Rock Bar Bali, itupun *based on table availability* atau ketersediaan meja.

Banyaknya tamu yang datang dari luar hotel menyebabkan Rock Bar Bali mengalami lonjakan tamu setiap harinya sehingga semua *table* terisi penuh dan suasana menjadi ramai atau *crowded*. Fenomena keramaian ini terjadi pada saat jam

sunset, yaitu sekitar pukul 17:30 – 18:30 WITA. Dalam kondisi tersebut menyebabkan *server* mengalami kesulitan dalam mengelola pesanan dan pembayaran tamu, karena terkadang ada beberapa tamu yang pergi tanpa melakukan pembayaran. Akibatnya, sering kali terdapat kejadian *bill* yang belum dibayar atau *Lost Bill*. Menyebabkan *server* harus mengganti rugi.

Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali memiliki perbedaan dan persamaan terhadap topik yang diangkat pada Tugas Akhir sebelumnya. Tugas Akhir yang menjadi pembanding adalah tugas akhir yang disusun oleh (Komang et al., 2022) dengan judul “Penanganan *In-house Guest Request* oleh *Resort Call Center* Pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”. Persamaan Tugas Akhir ini yaitu, keduanya membahas mengenai penanganan *In-house Guest*. Sedangkan perbedaannya yaitu, pada Tugas Akhir milik (Komang et al., 2022) membahas mengenai Penanganan *Guest Request* oleh *Resort Call Center*. Sedangkan Tugas Akhir ini membahas mengenai Penanganan *Outside Guest* untuk mencegah terjadinya *Lost Bill*. Pada tugas akhir kedua yang disusun oleh (Made et al., 2022) dengan judul “Penanganan *Settlement of Guest Account* Pada Saat *Check Out* oleh *Guest Service Agent* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.” Persamaan tugas akhir ini yaitu, keduanya membahas mengenai penanganan pembayaran tamu. Perbedaannya yaitu, pada tugas akhir milik (Made et al., 2022) membahas mengenai penanganan yang dilakukan oleh *Guest Service* sedangkan pada tugas akhir ini penanganannya dilakukan oleh *server*.

Berdasarkan uraian di atas penulis akhirnya mengangkat topik permasalahan mengenai sering terjadinya *bill* belum dibayar sehingga menyebabkan *Lost Bill* di

Rock Bar Bali. Maka penulis membuat tugas akhir dengan judul “Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali?
2. Apa sajakah hambatan atau kendala dalam Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali.
- b. Menjelaskan kendala dan hambatan dalam Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai cara menangani tamu, terutama dalam menangani pembayaran atau *payment billing*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Kampus Politeknik Negeri Bali yang diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca tentang Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest oleh Server* untuk Pencegahan *Lost Bill*.
- 2) Menjadi bahan referensi dan tambahan bahan ajar bagi Dosen Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali ataupun dosen kampus lain.

c. AYANA Bali

- 1) Menjadi masukan dan saran supaya bisa meningkatkan kualitas dalam melayani tamu, terutama dalam melayani penanganan *billing*.

- 2) Menjadi bahan referensi untuk mengurangi kejadian tamu yang pergi tanpa membayar sehingga mengakibatkan *Lost Bill*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti metode observasi wawancara maupun studi pustaka. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode observasi dilakukan dengan cara pengamatan dan keterlibatan penulis secara langsung di lapangan mengenai Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali

b. Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara mewawancarai atau melakukan tanya jawab secara langsung dengan staff, supervisor, dan manager *in-charge* untuk mengumpulkan data mengenai Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali.

c. Studi Pustaka

Metode Studi Pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil pencarian di media *online* seperti internet dan *website* serta buku literatur di perpustakaan yang berkaitan dengan Penanganan *In-house Guest* dan *Outside Guest* oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost Bill* di Rock Bar Bali, AYANA Bali.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang digunakan pada tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menganalisis, menggambarkan, dan meringkas data yang sudah dikumpulkan sebelumnya.

Sedangkan metode penyajian yang digunakan adalah metode informal. Metode penyajian informal merupakan penyajian data yang menggunakan untaian kata-kata biasa agar terkesan rinci dan terurai sehingga lebih mudah dipahami.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dengan uraian pembahasan mengenai Penanganan *In-House Guest* Dan *Outside Guest* Oleh *Server* Untuk Pencegahan *Lost Bill* Di Rock Bar Bali Ayana Bali maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam Penanganan *In-House Guest* dan *Outside Guest* Oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost bill* Di Rock Bar Bali, Ayana Bali dimulai dari beberapa tahap, seperti:

- a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari persiapan diri, persiapan alat dan persiapan area kerja.

- b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan sesuai dengan *sequence of service* yang ada di AYANA Bali.

- c. Tahap Penutupan

Tahap penutupan yang dilakukan meliputi *reseting table* dan mengembalikan peralatan ke tempat semula.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan *In-House Guest* dan *Outside Guest* Oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost bill* Di Rock Bar Bali, Ayana Bali beserta solusinya, antara lain:

a. Kurangnya koordinasi antar *team*

Kurangnya komunikasi antara para *server* yang *in-charge* dalam satu *section*, *hostess*, maupun *cashier* yang menyebabkan tamu pergi sebelum membayar bill. Solusinya adalah para *staff* harus meningkatkan kerja sama dan komunikasi antara satu samalain.

b. *Crowded Time*

Server kewalahan dalam melakukan *taking order* atau mencetak bill di *cashier* pada waktu yang bersamaan dikarenakan tamu yang datang dan pergi secara bersamaan. Solusinya adalah pada saat mengirim pesanan para *server* bisa mencantumkan *note* atau catatan mengenai detail informasi tamu pada memo agar pada saat pencetakan bill, para *cashier* tidak perlu lagi mengecek detail informasi tamu di sistem.

c. Terjadinya *Lost Guest*

Tamu yang pergi dengan alasan ingin mengambil foto namun ternyata kabur dan tidak kunjung kembali untuk membayar *bill*. Solusinya adalah sarankan tamu untuk menaruh salah satu barangnya di atas meja. Kemudian untuk tamu yang tidak membawa barang bisa kita sarankan dengan bahasa yang sopan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu atau *cash and carry* sebelum pergi meninggalkan meja.

d. Jaringan *Error*

Jaringan internet yang tidak stabil menyebabkan POS sistem dan *EDC machine* menjadi *offline* sehingga menghambat operasional. Solusinya adalah Pihak IT *team* harus rajin melakukan pengecekan dan monitoring jaringan internet agar tidak mengganggu proses operasional

e. *Delay Paying*

Kurangnya *EDC machine* dan *Micros Ipad* pada setiap *section*, satu *EDC machine* dan *ipad* terkadang digunakan oleh dua *section* yang berbeda sehingga menyebabkan *delay* dalam pemesanan dan pembayaran. Solusinya adalah menambah jumlah *EDC Machine*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Penanganan *In-House Guest* dan *Outside Guest* Oleh *Server* untuk Pencegahan *Lost bill* Di Rock Bar Bali, Ayana Bali, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kurangnya Koordinasi antar *team*

Agar *human error* dan *misscommunication* tidak terjadi sebaiknya staf harus mempersiapkan diri lebih baik lagi sebelum operasional dimulai. Adapun yang bisa dilakukan yaitu makan sebelum bekerja dan membawa tumbler berisi air minum. Cuaca yang panas bisa membuat badan cepat dehidrasi dan fokus menjadi menurun.

2. *Crowded Time*

Pihak management sebaiknya menambah jumlah *manning* atau server di setiap *section* agar tidak terjadi complaint tamu terhadap pelayanan.

3. Terjadinya *Lost Guest*

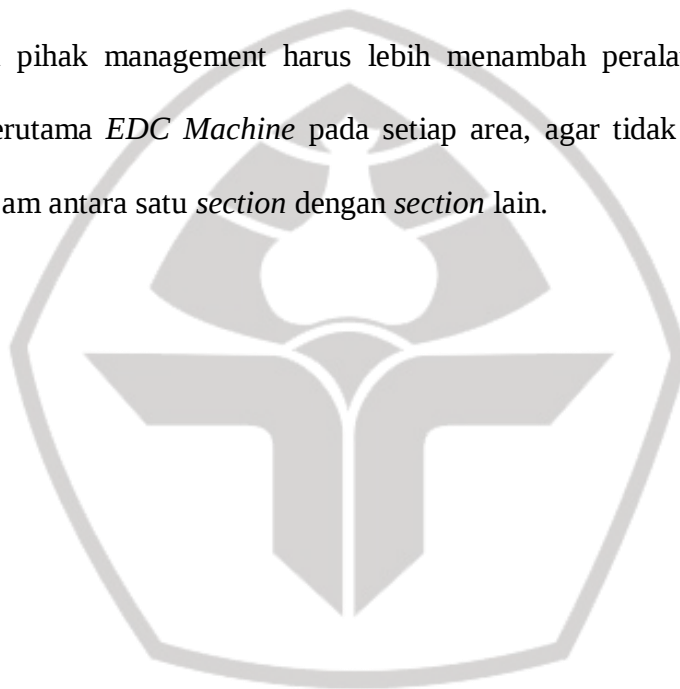
Sebaiknya staf lebih aware dan hati-hati dalam memperhatikan tamu yang datang dan setiap staf harus menjaga setiap pintu keluar.

4. Jaringan *Error*

Sebaiknya IT team selalu melakukan pengecekan rutin dan terus meng-*update* jaringan internet sebelum operasional dimulai.

5. *Delay Paying*

Sebaiknya pihak management harus lebih menambah peralatan pendukung operasional terutama *EDC Machine* pada setiap area, agar tidak terjadi insiden saling meminjam antara satu *section* dengan *section* lain.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Baiq Rizkian Darmaista. (2017). *PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM MEMINIMALISIR COMPLAIN YANG TERJADI DI KANGKUNG RESTORANPRATAMA*.
- Eka Ayu Nurkhasanah, Eko Martono, Andri Yuni Astuti, & Annida Khoiriani. (2024). *KEPUASAN TAMU DI HOTEL TENTREM YOGYAKARTA*. 6(1), 31–39. <http://journal.poltekapi.ac.id/JlWisataBabarsariTBXV/15Yogyakarta>
- Erianto, E., & Msp, Ss. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung*, 1.
- Evannuari Arif Nugroho Titik Akirningsih Judith Aditya Sari, O. (2017). *PERANAN GUEST SERVICE CENTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI HOTEL ALILA SOLO*.
- Ferdinand Lamberthus. (2019). *PERAN TELEPON OPERATOR DALAM PELAYANAN TAMU DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA. Tugas Akhir*.
- Gede, N. L., Mastini, Y., & Pariwisata, J. (2022). *PENANGANAN IN-HOUSE GUEST LAUNDRY DI HOTEL ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT*.
- I Ketut Suardana. (2020). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta*.
- Iman Santoso, K., Nugroho, M., Perhotelan, P., & Jakarta, A. (2019). *ANALISIS DESAIN MENU PADA RESTORAN HOTEL BERBINTANG LIMA DI JAKARTA* (Vol. 1).
- Komang, N., Dewi, I. P., & Pariwisata, J. (2022). *TUGAS AKHIR PENANGANAN IN HOUSE GUEST REQUEST OLEH RESORT CALL CENTER PADA HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH*.
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). *HUNIAN DI GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA*. *Jurnal Media Wisata*, 17(1).
- Made, N., Ayu, D., & Sari, P. (2022). *TUGAS AKHIR PENANGANAN SETTLEMENT OF GUEST ACCOUNT PADA SAAT CHECK OUT OLEH GUEST SERVICE AGENT DI HOTEL ANANTARA ULUWATU BALI RESORT*.
- Mega Pertiwi, & Shinta Asmara. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457.
- Niken Prihandini. (2024). Penerapan Minimum Charge Untuk Outside Guest Restoran Di Amanjiwo Resort. *Journal of Tourism and Economic*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.36594/jtec/3qt3va35>
- Noviana Angelina Hiu. (2016). *Perancangan Interior Restoran Bandar Djakarta di Surabaya*.
- Noviastuti, & Nina Astuti. (2021). Februari 2021-ISSN (Online) 2597-5323 Nina Noviastuti. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Issue 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/27>
- Nurul Permatasari, Budi Purnomo, & Denny Asmara. (2020). Kajian Tentang Pengaruh Guest Comment Terhadap Perubahan Kebijakan Banquet Manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457.

- Sanjaya, S., Perhotelan, A., Pariwisata, N., Bandung, I., Id Diterbitkan, S. A., Pariwisata, A., & Bandung, N. (2022). *SERVICE QUALITY TO CUSTOMERS IN FOOD AND BEVERAGES SERVICE DEPARTEMENT ARDAN HOTEL*. 3(1), 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Wijanarko, S., & Walansendouw, A. (2022). *Efektivitas Food Product Dalam Memenuhi Kebutuhan Tamu di Hotel Gran Puri Manado*.
- Williandani, M., Tambunan, I. B., Nelson, R., & Gaol, L. (2022). TINJAUAN TENTANG TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB GREETER PADA RESTORAN NANGROE SAKA HOTEL MEDAN. *Jurnal Akomodasi Agung*, 2.



POLITEKNIK NEGERI BALI