

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY LUNCH DENGAN BUFFET SERVICE
UNTUK GUEST GROUP OLEH PRAMUSAJI DI THE CAFÉ
RESTORAN THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Budi Suarsana

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SUNDAY LUNCH DENGAN BUFFET SERVICE UNTUK GUEST GROUP OLEH PRAMUSAJI DI THE CAFÉ RESTORAN THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Komang Budi Suarsana
NIM 2215823067**

**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 PELAYANAN SUNDAY LUNCH DENGAN BUFFET SERVICE UNTUK GUEST GROUP OLEH PRAMUSAJI PADA THE CAFÉ RESTORAN DI THE MULIA RESORT & VILLAS, dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tentang Pelayanan Sunday Lunch dengan Buffet Service yang diselenggarakan oleh guest group di The Café Restoran, The Mulia Resort & Villa. 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. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.Com, Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali 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 memberikan 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Putu Putra Julian, selaku HRD di The Mulia, Mulia Resort & Villas Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan dalam Menyusun Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staff The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali. yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Wayan Telaga dan Ibu Ni Made Raji, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

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, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Restoran.....	10
1. Pengertian Restoran	10
2. Jenis-Jenis Pelayanan di Restoran.....	11
3. Pengertian Menu	14
4. Pengertian Pelayanan	15
5. Pengertian Pramusaji.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah The Mulia, Mulia Resort & Villas.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Mulia, Mulia Resort & Villas.....	19
C. Struktur Organisasi The Mulia, Mulia Resort & Villas	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Penyajian Hasil Observasi	65
B. Kendala dan Solusi	73
BAB V PENUTUP.....	74
A. SIMPULAN.....	74
B. SARAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar The Mulia.....	21
Tabel 3.2 Tipe kamar Mulia Villas	24
Tabel 3.3 Tipe kamar Mulia Resort	27
Tabel 3.4 Tipe restoran The Mulia, Mulia Resort & Villas	31
Tabel 3.5 Tipe Bar The Mulia, Mulia Resort & Villas	37
Tabel 3.6 Tipe Meeting Room The Mulia, Mulia Resort & Villas	44



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Mulia, Mulia Resort & Villas	19
Gambar 3.2 The Baron Suite.....	22
Gambar 3.3 The Earl Suite.....	22
Gambar 3.4 The Marquess Suite.....	23
Gambar 3.5 Mulia One Bedroom Villas	24
Gambar 3.6 Mulia Family Villas	25
Gambar 3.7 Marquest Villas	25
Gmabra 3.8 Presidential Villas	26
Gambar 3.9 Mansion Villas	27
Gambar 3.10 Mulia Granduer	28
Gambar 3.11 Mulia Signature	28
Gambar 3.12 Royal Suite	29
Gambar 3.13 Premier Suite	29
Gambar 3.14 The Duke Suite.....	30
Gambar 3.15 The Café	32
Gambar 3.16 Soleil.....	33
Gambar 3.17 Table 8.....	33
Gambar 3.18 Cascade Lounge	34
Gambar 3.19 Edogin	34
Gambar 3.20 The Lounge	35
Gambar 3.21 Living Room	36
Gambar 3.22 In Room Dinning	36
Gambar 3.23 Mulia Deli	37
Gambar 3.24 The Bar	38
Gambar 3.25 Sky Bar.....	38
Gambar 3.26 Zjz Bar & Lounge	39
Gambar 3.27 Ocean Bar.....	39
Gambar 3.28 Cortyaed bar	40
Gambar 3.29 Enternity Chaples	41
Gambar 3.30 Harmony Chaples.....	42

Gambar 3.31 Unity	42
Gambar 3.32 Grand Ballroom	43
Gambar 3.33 Violet Ballroom.....	43
Gambar 3.34 Bussines Center	45
Gambar 3.35 Mulia Kidz.....	46
Gambar 3.36 Fitness Center	46
Gambar 3.37 Salto Gift-shop	46
Gambar 3.38 Jhon-jawery shop.....	47
Gambar 3.39 courtyard pool	48
Gambar 3.40 Splash Pool	49
Gambar 3.41 Ocean Pool	49
Gambar 3.42 Water Sport	50
Gambar 3.43 Struktur Umum The Mulia, Mulia Resort & Villas.....	53
Gambar 3.44 Struktur Food & Beverage	54
Gambar 4.1 Penampila Diri.....	64
Gambar 4.2 Persiapan Alat	66
Gambar 4.3 Penataan Meja	67
Gambar 4.4 Proses Pembayaran.....	70
Gambar 4.5 Tahap Akhir.....	71

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

C. Latar Belakang

The Mulia, Mulia Resort & Villa Nusa Dua Bali merupakan sebuah hotel Bintang lima yang ada di Bali yang terletak di Sawangan Kuta Selatan berdekatan dengan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan Kawasan ITDC (*Injourney Tourism Development Corporation*). The Mulia Resort & Villa mempunyai tiga properti yaitu The Mulia, Mulia Resort dan Villas dengan menyediakan 111 kamar *Suite*, 526 *Resort*, dan 108 *Villas* termasuk *Spa*, dengan 11 *outlet Food and Beverage*, 3 *Mulia Chapels*, dan 3 *Ballrooms* dengan berbagai fasilitas yang lengkap dapat menunjang semua operasional di hotel tersebut, dengan pemandangan pantai yang ikonik yang dapat menunjang kebutuhan wisatawan selama menginap di Bali, dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan tentu membuat nyaman untuk liburan.

The Mulia, Mulia Resort & Villa memiliki beberapa *Department* tersebut diantaranya *Human Resource Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, *Accounting Department*, *Food & Beverage Department*, *Spa Department*, *Security Department*, dan *Gardener Department*. *Food & Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama, yaitu *Food and Beverage Product*, dan *Food and Beverage Service*. *Food & Beverage Department* merupakan salah satu bagian terpenting dalam hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali yang bertanggung jawab sebagai penyedia layanan makanan dan minuman bagi para tamu yang menginap.

Restoran merupakan suatu ruangan atau tempat bagi para tamu untuk menikmati hidangan yang telah disediakan. The Mulia, Mulia Resort & Villas memiliki 8 *outlet* Restoran dan 3 Bar, yaitu The Café Restoran, Edogin, Table 8, Soleil, Mulia Deli, Cascade Lounge, The Lounge, Living Room, Sky Bar, Zjs Bar yang masing-masing restoran dan bar memiliki karakteristik yang berbeda.

The Café Restoran merupakan *Restoran* berkelas internasional yang menawarkan pengalaman kuliner komprehensif bagi para tamunya. *Restoran* ini menampilkan beragam hidangan internasional dari Asia dan Barat melalui konsep *Buffet* dengan *Live Cooking station* yang memukau. Interior modern dengan pencahayaan alami dan view menakjubkan ke area *Resort* menciptakan suasana santai namun tetap elegan. The Café Restoran menawarkan dua menu kepada tamu yaitu *buffet* menu dan *a'la carte* menu untuk makanan yang ditawarkan yaitu, *Japanese food, Korean food, Indonesian food, Indian food, western food, Chinese food, Thailand food and dessert station*.

Sunday Lunch merupakan *event* yang dilakukan hanya seminggu sekali yaitu pada hari Minggu di The Café Restoran. *Restoran* ini dibuka setiap hari dari hari Senin hingga Sabtu melayani *Breakfast* dan *Dinner*, sedangkan khusus di setiap hari Minggu The Café Restoran dibuka untuk *Sunday Lunch*, namun saat hari tertentu The Café Restoran juga dibuka untuk *lunch* contohnya saat ada *special event by group*. Dengan konsep *Buffet International all you can eat*, The café Restoran menyediakan paket yang menarik bagi tamu yang datang pada *Sunday lunch* yaitu paket *alcohol* dan *non alcohol* yang membedakan antara kedua paket tersebut terletak pada penawaran minuman. Kedua paket tersebut merupakan paket *all you can eat and free flow drink* Dimana tamu yang memesan paket non alcohol

dapat memesan minuman non alcohol sepuasnya seperti *mocktail*, *soft drink*, *hot beverage or juice* sementara itu untuk paket *alcohol*, tamu dapat memesan *cocktail drinks* yang tersedia di menu *Sunday lunch*, serta *beer*. Tidak hanya itu hanya di The Café Restoran juga menyediakan *kids corner* khusus pada *Sunday lunch* yaitu *station* yang menyediakan makanan dan minuman khusus anak-anak yang ditata semenarik mungkin.

Berdasarkan topik yang diambil dalam tugas akhir ini, penulis melakukan perbandingan dengan beberapa tugas akhir sebelumnya dengan topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tugas akhir perbandingan pertama adalah karya Radityana dkk (2022) dengan judul “Pelayanan Dinner Dengan Buffet Service Untuk Guest Group Oleh Pramusaji Di The Café Restoran The Mulia, Mulia Resort & Villas”. Fokus tugas akhir akan tentang pelayanan *dinner* dengan *buffet service* yang Dimana makanan disajikan dalam sistem *buffet* dan minuman dipesan secara *a’la carte*. *Dinner buffet* menyajikan menu yang lebih lengkap dan premium dan disajikan secara *Live Cooking*. Sedangkan pada *Sunday Lunch* hanya setiap minggu untuk lunch dengan menu yang lebih *fresh* dengan pilihan salad dan makanan sehat. Untuk minuman pada *Sunday Lunch* menyajikan paket minuman *all you can drink (alcohol & non alcohol)*.

Tugas Akhir perbandingan kedua karya Dwipayana dkk(2023) yang berjudul “Penanganan *Set Menu Banquet Service Romantic Dinner* Di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua – Bali” Fokus tugas akhir akan lebih pada penanganan *set menu banquet* yang dimana rangkaian hidangan yang sudah ditentukan sebelumnya dan disajikan secara berurutan, sedangkan *Sunday Lunch* menyajikan makan dalam format *buffet*, di mana tamu dapat memilih berbagai hidangan sesuai selera.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Pelayanan Sunday Lunch Dengan Buffet Service Untuk Guest Group oleh Pramusaji Pada The Cafe Restoran di The Mulia Resort & Villas” karena event yang *eksklusif* yang melibatkan banyak elemen special mulai dari konsep *buffet* internasional, variasi paket minuman hingga *kids corner*. Selain itu, *event* ini hanya ada dalam seminggu sekali, yaitu setiap hari Minggu

D. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan Sunday lunch dengan buffet service untuk guest group oleh pramusaji di The Café Restoran The Mulia, Mulia Resort & Villas ?
2. Apa sajakah hambatan saat pelayanan Sunday lunch dengan buffet service untuk guest group oleh pramusaji di The Café Restoran The Mulia, Mulia Resort & Villas dan solusinya ?

POLITEKNIK NEGERI BALI

E. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Sunday Lunch Dengan Buffet Service Untuk Guest Group Oleh Pramusaji Pada The Café Restoran Di The Mulia Resort & Villas” adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan buffet service untuk guest group oleh pramusaji di The Café Restoran, The Mulia Resort & Villas.
- b. Untuk menjelaskan hambatan saat pelayanan Sunday lunch dengan buffet service untuk guest group oleh pramusaji di The Café Restoran The Mulia, Mulia Resort & Villas dan solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Diploma III di Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pengetahuan tambahan di bidang F&B Service yang belum didapatkan sepenuhnya pada saat praktek di kampus.
 - 3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan teori yang diperoleh selama proses perkuliahan dengan keadaan sesungguhnya di industri perhotelan.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi tambahan untuk mahasiswa khususnya di jurusan pariwisata, sehingga bisa dijadikan masukan bagi mahasiswa yang akan melakukan praktik kerja lapangan.
- 2) Sebagai bahan masukan untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknin Negeri Bali.

c. The Mulia, Mulia Resort & Villas

- 1) Diharapkan untuk memberikan manfaat maupun informasi tambahan yang bersifat positif kepada pihak hotel terutama pada F&B Section di The Mulia, Mulia Resort & Villa Nusa Dua Bali.
- 2) Untuk memberikan Solusi kepada pihak hotel yang berupa saran serta Langkah-langkah yang dianggap perlu di ambil mengenai kualitas pelayanan agar dapat diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi.

F. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi merupakan suatu Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung atau ikut serta terlibat dalam pelayanan Sunday lunch di The Café Restoran, The Mulia Villa & Resort Nusa Dua. Dalam

melakukan observasi penulis melakukan Teknik pengamatan, mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan tugas akhir.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu Teknik pengumpulan data dengan melakukan komunikasi antara dua orang atau lebih guna menggali informasi yang berkaitan dengan pelayanan Sunday lunch. Wawancara dilakukan dengan supervisor Restoran.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara membaca, mencatat, dan mengolah data dari sumber-sumber yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Penulis mengumpulkan data dari tugas akhir sebelumnya di perpustakaan, serta mencari modul, jurnal dan data dari hotel yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data yang terkumpul kemudian ditabulasikan dan didiskusikan secara deskriptif. Dalam karya ini, para peneliti terlibat dalam mendeskripsikan jawaban atau tanggapan responden terhadap semua konsep yang diukur.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Observasi terhadap pelaksanaan Sunday Lunch di The Café Restoran terbagi menjadi tiga tahap utama. Pada tahap persiapan meliputi persiapan diri, persiapan station, penataan meja tamu. Tahap pelaksanaan mencakup *greeting*, *escorting the guest*, menjelaskan konsep, *pouring ice water*, pelayanan selama makan, dan proses pembayaran. Tahap akhir meliputi pengumpulan dan pemisahan peralatan kotor, pembuangan sisa makanan dan sampah, pembersihan permukaan meja dan lantai, pengumpulan ulang linen atau placemat untuk cuci ulang, serta penataan ulang *station* untuk *shift* berikutnya.
2. Selama proses, kendala yang muncul berupa kesulitan menghafal menu multinasional dan keterbatasan penguasaan Bahasa asing. Solusi yang diterapkan meliputi pengulangan dan penghafalan menu serta membaca *ingredient* yang ada pada menu, serta penggunaan bahasa tubuh atau alat bantu terjemahan.

B. Saran

Terkait penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Sunday Lunch Dengan Buffet Service Untuk Guest Group di The Cafe Restoran The Mulia, Mulia Resort & Villas ” terdapat beberapa saran untuk meningkatkan kinerja di The Café agar bisa mencapai target yang ditetapkan manajemen. Adapun saran yang diberikan penulis adalah, sebagai berikut:

1. Sebaiknya diadakan pelatihan khusus untuk pramusaji dalam menghafal menu Sunday Lunch secara rutin. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pramusaji terhadap setiap hidangan yang disajikan, termasuk

bahan-bahan dan cara penyajian, sehingga mampu memberikan penjelasan yang tepat kepada tamu. Dengan penguasaan menu yang baik, pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan profesional, serta meningkatkan kepuasan tamu saat Sunday Lunch berlangsung.

2. Untuk mengatasi kendala komunikasi yang disebabkan oleh keterbatasan pemahaman Bahasa asing antar pramusaji, pihak manajemen sebaiknya menyelenggarakan program pelatihan Bahasa asing sederhana, khususnya Bahasa yang sering digunakan dalam lingkungan kerja. Langkah ini bertujuan agar setiap pramusaji dapat memahami instruksi atau informasi penting dengan lebih cepat dan akurat.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18.
- Ariyanti, I. (2023). Ekosistem Kuliner Indonesia Berstandar Global. *Pedagogy: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 10(1), 81–88.
- Dwipayana, I., Antara, D. M. S., & Ardana, I. K. (2023). *Penanganan Set Menu Banquet Service Romantic Dinner di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua-Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Fakihuddin, M. (2023). *Analisis Pengaruh Personal Hygiene Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Incanto Restoran Fraser Residence Sudirman Jakarta*. Skripsi. Universitas Nasional.
- Ghonimah, S. A. (2023). *Guest Relation Officer Dalam Menangani Tamu VIP Dan Tamu Grup Di the Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center*. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Kasmir. (2007). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Maliangkay, J. D., Bawole, M. T., & Warokka, M. N. (2024). Analisis Kinerja Waiters Di Restoran Cakrawala Hotel Aryaduta Manado Pada Era New Normal. *HOSPITALITY and TOURISM*, 7(1), 32–41.
- Marsum, A. . (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38–45.
- Putra, D. D., & Suryana, H. P. (2022). *Pengaruh Orang (People) Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen D'pakar Cafe Bandung*. Universitas Pasundan.
- Radityana, P., Harisal, H., & Suardani, M. (2022). *Pelayanan Dinner dengan Buffet Service untuk Guest Group oleh Pramusaji di The Cafe Restoran The Mulia, Mulia Resort and Villas*. Politeknik Negeri Bali.
- Restofocus. (2015). *Pengertian Buffet Service*. Restofocus. <https://www.restofocus.com/2015/05/pengertian-buffet-service.html>
- Rinawati, W., & Ekawatiningsih, P. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.

- Sudiara, B. P. (2001). *Tata Boga*. Jakarta: Dirjen Disdakpen.
- Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (2001). Jakarta: *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Gramedia.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
- Suteja, I. W., & Wahyuningsih, S. (2019). Strategi Pengembangan Potensi Kuliner Lokal Dalam Menunjang Kegiatan Pariwisata Di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika Kabupaten Lombok Tengah. *Media Bina Ilmiah*, 14(2), 2035–2042.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35.
- The English Kitchen. (2022). *The British Sunday Lunch*. The English Kitchen. <https://www.theenglishkitchen.co/2022/08/the-british-sunday-lunch.html>
- Utama, I. G. B. R., & Junaedi, I. W. R. (2018). *Membangun Pariwisata Dari Desa: Desa Wisata Blimbingsari Jembrana Bali Usaha Transformasi Ekonomi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wikipedia. (2021). *Sunday Roast*. Wikipedia Ensiklopedia Bebas. https://jv.wikipedia.org/wiki/Sunday_roast
- Yanti, N. K. A. K. (2022). *Penanganan Check-In Villa Owner Oleh Welcome Agent Di W Bali Seminyak Hotel*. Politeknik Negeri Bali.

POLITEKNIK NEGERI BALI