

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH SERVER
DI PADI RESTAURANT AYANA RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Indra Mahayana

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH SERVER
DI PADI RESTAURANT AYANA RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Komang Indra Mahayana
NIM 2215823183**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH SERVER DI PADI RESTAURANT AYANA RESORT 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

**I Komang Indra Mahayana
NIM 2215823183**

**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 A'la Carte Dinner Oleh Server Di Padi Restaurant Ayana Resort Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan A'la Carte Dinner Oleh Server Di Padi Restaurant Ayana Resort 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. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.ECom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti,SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, SE., M Si, selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. I Made Rony Mulia Kusuma Putra, S.Tr.Par., M.Tr.Par, selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Gede Alam dan Ibu Ni Made Sukerni, 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, 22 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. Restoran.....	12
C. Menu	14
D. Server/Pramusaji	16
E. Pelayanan	18
F. Penanganan	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Ayana Resort Bali.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Ayana Resort Bali.....	24
C. Struktur Organisasi Ayana Resort Bali	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Pelayanan A’la Carte Dinner oleh Server di Padi Restaurant Ayana Resort Bali.....	51
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan a’la carte dinner oleh server di Padi Restaurant Ayana Bali dan cara mengatasinya.....	73
BAB IV PENUTUP	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar Ayana Resort Bali	26
Tabel 3.2 Ayana <i>Food & Beverage outlet</i>	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Ayana Resort Bali	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Padi Restaurant	46
Gambar 4.1 foto <i>uniform</i> persiapan diri <i>server</i>	53
Gambar 4.2 aplikasi talenta.....	55
Gambar 4.3 <i>briefing</i> dan <i>overhandle</i>	55
Gambar 4.4 foto <i>captain order</i>	56
Gambar 4.5 <i>side station</i>	56
Gambar 4.6 mempersiapkan meja makan	57
Gambar 4.7 foto <i>oshibori</i> dan tempatnya.....	57
Gambar 4.8 foto <i>counter bar</i>	58
Gambar 4.9 SOP <i>sequence of service</i>	59
Gambar 4.10 foto <i>micros system</i>	63
Gambar 4.11 foto <i>bill</i> Padi Restaurant.....	70
Gambar 4.12 foto membersihkan meja	72
Gambar 4.13 foto mengumpulkan sampah	73
Gambar 4.14 foto menutup restoran.....	73

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi Ayana Resort Bali
- Lampiran 2 Menu Hidangan Padi Restoran
- Lampiran 3 Kertas Pesanan Makanan
- Lampiran 4 Menu *wine* dan minuman
- Lampiran 5 Reservasi *list*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan suatu industri yang bergerak bergantung pada tingkat kepuasan wisatawan atau tamu yang didapat dari pengalaman menginap serta kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu karyawan yang berada di suatu hotel haruslah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu serta memberikan pengalaman berkualitas agar bisa bersaing dalam sektor industri perhotelan yang semakin kompetitif, (Syafri Mansyah, 2023). Industri perhotelan ini juga terus mengalami peningkatan pesat di pulau Bali, khususnya pada peningkatan wisatawan yang datang, baik untuk berlibur ataupun untuk berbisnis. Oleh sebab itu kepuasan dari wisatawan atau tamu yang menginap akan berdampak sangat besar untuk penilaian dari industri perhotelan itu sendiri, yang dimana jika penilaian dari suatu hotel sesuai dengan ekspektasi tamu dan hotel memiliki *rating* yang baik, maka otomatis juga akan meningkatkan frekuensi tamu yang menginap (Supeno, 2018).

Salah satu contoh dari industri perhotelan tersebut adalah *resort*, dalam sebuah *resort* akan dilengkapi berbagai fasilitas untuk meningkatkan kepuasan dan memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, yang dimulai dari fasilitas hiburan sampai fasilitas makanan dan minuman (*food & beverage outlet*). Karyawan pada setiap fasilitasnya akan memberikan pelayanan dengan tingkat kualitas yang maksimal untuk mendukung penilaian dari *resort* tersebut (Abdul Manan & Siti Sriningsih, 2022). Pelayanan yang ada di suatu *resort* tidak hanya sekedar pada saat

tamu *check-in* dan *check-out*, tetapi memberikan pelayanan kepada tamu adalah sesuatu hal yang sangat penting dan diberikan selama tamu menginap di suatu *resort*.

Pelayanan makanan dan minuman adalah suatu pelayanan yang disediakan oleh fasilitas restoran di suatu *resort*, bukan hanya karena kualitas dari makanan dan minuman yang disajikan, tapi dengan pelayanan yang baik diberikan oleh suatu pramusaji di suatu restoran akan membuat pengalaman tamu dalam menikmati suatu hidangan akan meningkat (Nareswari & Suryaningsih, 2024). Dalam memberikan pelayanan yang berbekas pada tamu, seorang pramusaji harus memiliki inovasi, keterampilan komunikasi dan kecepatan. Dengan pelayanan yang elegan, santun dan profesional, seorang pramusaji dapat meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan. Menurut Pangestu *et al.*, (2023) yang dimana hubungan positif terhadap tamu dari suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang pramusaji bisa meningkatkan kepuasan tamu sebesar 93,5 persen, begitupun juga yang dilakukan oleh seluruh fasilitas makanan dan minuman atau *food & beverage outlet* yang ada di Ayana Bali.

Ayana Bali merupakan salah satu hotel mewah berdesain klasik yang di bagi menjadi 4 *integrated resort* yaitu Ayana Resort Bali, Ayana Segara, Rimba by Ayana dan Ayana Villa, semua *integrated resort* Ayana Bali tersebut, masing-masing memiliki berbagai fasilitas mewah dengan pelayanan yang luar biasa dan ingin menyuguhkan pelayanan yang terbaik bagi tamu yang berkunjung karena dengan pelayanan yang berkualitas tentunya akan membawa lebih banyak tamu dan akhirnya akan berdampak pada pendapatan dari hotel. Pelayanan yang disuguhkan

sedikit berbeda pada setiap *outlet*-nya untuk membuat ciri khas pada setiap *outlet*-nya tetapi tetap dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang maksimal untuk meningkatkan kepuasan tamu. Salah satu restoran yang ada di Ayana Resort Bali yang menyediakan jenis makanan dari negara Indonesia, Thailand, dan India adalah Padi Restaurant.

Padi Restaurant adalah salah satu restoran yang berada di Ayana Resort Bali yang melayani *breakfast* dan *dinner*. Padi Restaurant memiliki dua tipe menu yaitu *a'la carte* dan *buffet*, dimana jika tamu lebih memilih menu *buffet* tamu akan mengambil sendiri makanan yang sudah ada pada masing-masing *food counter* pelayanan ini biasa dilakukan pada saat operasional *breakfast*. Sedangkan jika tamu lebih memilih menu *a'la carte*, tamu dapat memilih berbagai makanan kesukaannya yang khas dari negara Indonesia, Thailand, dan India yang tertulis dalam *list menu*, dengan pelayanan *semi-formal* yang bertujuan untuk meningkatkan kesan tamu yang memilih menu *a'la carte* serta juga ditunjang dengan *sequence of service* yang sesuai dengan standar untuk makin meningkatkan kepuasan tamu dalam kualitas penyajian makanan dan minuman.

Sequence of service pada saat *dinner* di Padi Restaurant, dimulai dari kesan *semi-formal* dengan *greeting the guest* mengucapkan "om swastyastu" tetapi tetap dilanjutkan dengan bahasa yang sopan dan profesional lalu, *escorting the guest*, *seating the guest*, *presenting menu*, *taking order*, *repeat order*, *serving food and beverage*, *billing* dan *farewell the guest*. Semua tahapan tersebut harus dilakukan sebagai landasan dasar untuk meningkatkan kepuasan serta kesan Padi Restaurant kepada tamu.

Adapun topik yang diambil dalam tugas akhir ini, terdapat beberapa tulisan dari tugas akhir sebelumnya yang juga mengangkat topik serupa tentang Pelayanan *a'la carte* tetapi memiliki beberapa perbedaan. Seperti tulisan pertama dari (Shinta Dewi, 2024) dengan tugas akhir yang mengangkat judul “Pelayanan *A'la Carte Breakfast* Oleh Pramusaji Di Dava Restaurant Ayana Resort And Spa Bali” yang memiliki perbedaan di pelayanan yang dimana pada Dava Restaurant memprioritaskan pada tamu *villa*, sedangkan pada Padi Restaurant tidak ada syarat khusus dan bisa bagi semua tamu, baik untuk *in-house guest* maupun *out-side guest* dan di Dava Restaurant mendapat *complimentary bread* ketika tamu sedang menunggu pesanannya datang sedangkan di Padi Restaurant akan menyajikan *cassava cracker* bagi tamu yang sedang menunggu pesanannya. Adapun tulisan kedua dari (Sandi Dewi, 2023) dengan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *A'la Carte Menu* Oleh *Waiter/s* di Sundara Restaurant pada Four Seasons Bali Resort at Jimbaran Bay” yang memiliki perbedaan di cara pelayanan yang dimana di Sundara Restaurant memiliki pelayanan yang tidak terlalu *formal* dan termasuk simple sedangkan di Padi Restaurant memiliki pelayanan yang formal dan memiliki dua tipe pelayanan menu yaitu *a'la carte* dan *table d'hote*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir yaitu “Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh *Server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali” melihat peran dari suatu pelayanan penyajian makanan dan minuman dan kualitas dari pramusaji dalam menciptakan pengalaman dan kepuasan bagi tamu yang berkunjung di Padi Restaurant Ayana Resort Bali.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali dan solusi?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh *Server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali?
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali dan solusi?

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III dan mendapatkan Ijazah pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai bukti kemampuan mahasiswa dalam melakukan praktik kerja lapangan yang berkualitas di bidang *food and beverage service*.
- 3) Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang hotel secara umum dan di bidang *food and beverage service*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai pengukur kemampuan mahasiswa dalam pengembangan ide-ide yang di dapat dari industri melalui penulisan tugas akhir.
- 2) Menjadi referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang diharapkan nantinya dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali bagi pembaca.
- 3) Meningkatkan citra Politeknik Negeri Bali dalam bidang penulisan Tugas Akhir serta menghasilkan lulusan yang berkualitas dan bisa berdaya saing.

c. Perusahaan (Ayana Resort Bali)

- 1) Untuk Menjalin hubungan yang baik serta meningkatkan kerjasama antara kampus dan industri dalam mempromosikan produk yang dimiliki industri pihak hotel ke pihak kampus.
- 2) Sebagai masukan dan pemikiran yang bermanfaat guna meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, khususnya di bagian *food and beverage service*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

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

- b. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung yang dilakukan oleh penulis di industri lalu mencatat semua data yang diperlukan tentang pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali.

- c. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang diperlukan kepada narasumber yaitu *server*, *supervisor* ataupun *manager* yang melakukan pelayanan *a'la carte dinner* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali.

- d. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara mendapatkan, mempelajari, membaca, dan mencatat informasi dari berbagai buku-buku, jurnal di internet dan sumber lainnya yang berkaitan tentang pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali.

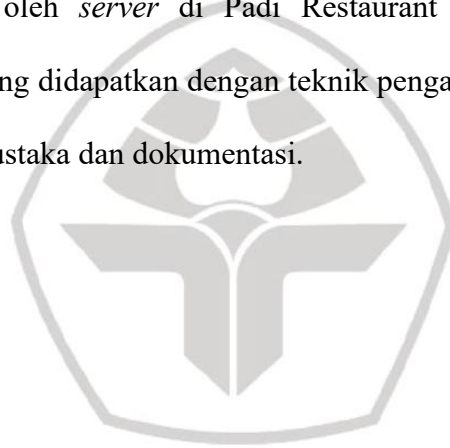
- e. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah dokumen-dokumen tertulis, seperti catatan, arsip, dan

juga foto yang ada pada saat mengimplementasikan pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil Akhir

Metode dan Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan secara runtun dan mendetail baik secara formal maupun informal mengenai cara pelayanan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali yang berdasarkan data yang didapatkan dengan teknik pengambilan data dari observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dengan uraian pembahasan mengenai Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh *Server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *a'la carte dinner* oleh *server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali dimulai dari tamu tiba di restoran sampai dengan meninggalkan restoran. Oleh karena itu pelayanan *dinner* di Padi Restoran dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan.

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan merupakan tahapan yang sangat penting, karena hal ini dapat mempengaruhi kelancaran operasional serta akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh seorang pramusaji. Tahap persiapan dapat dibagi menjadi 2 yaitu persiapan dan persiapan kerja.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimulai dari tamu tiba di Padi Restaurant, menikmati hidangan sampai dengan meninggalkan restoran. Adapun 23 tahapan pelaksanaan yang diterapkan oleh pramusaji pada Padi Restaurant yang dimulai dari *Welcoming Guest, Escorting and seating the guest, Presenting the menu, Serving cold towel (oshibori), Beverage taking order, Food taking order, Repeating the order, Posting the guest order to the micros system, Serving the beverage and welcome snack, Serving the Appetizer, Clearing up*

the Appetizer plate, Serving the Soup, Clearing up the soup bowl, Serving the main course, Checking food quality, Clearing up the main course plate, Crumbing down, Adjusting dessert cutleries, Serving the dessert, Clearing up the dessert plate, Checking guest satisfaction, Presenting & settling the guest bill, sampai Offering last help and fond farewell

c. Tahap penutupan

Pelayanan *dinner* di Padi Restaurant akan berakhir pada pukul 23.00 Wita. Jika sudah tidak ada lagi tamu, semua *staff* akan melakukan *closing* dimana kegiatannya adalah memastikan restoran dalam keadaan bersih dan siap untuk digunakan ke esokan harinya. Tahap *closing* dibagi menjadi 7 tahapan yang dimulai dari Mengambil tempat lilin, Mengambil *linen* kotor, Mengembalikan *cutleries* ke tempat semula, Membersihkan dan menata meja makan, *Set up breakfast preparation*, Membuang semua sampah dan Menutup restoran.

2. Adapun kendala yang dihadapi selama pelayanan *a'la carte dinner* oleh *Server* di Padi Restaurant Ayana Resort Bali adalah kurangnya berbagai alat operasional seperti *chinaware* dan *cutleries*, serta pada saat *occupancy* tinggi terdapat kurangnya staf untuk melayani tamu, seperti staf *runner* dan *server*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas di Padi Restaurant, maka penulis dapat memberikan saran, sebagai berikut:

1. Saran kekurangan kebutuhan peralatan seperti *chinaware* dan *cutleries* saat *occupancy* tinggi.
 - a. Mengajukan laporan pembelian peralatan seperti *chinaware* dan *cutleries* yang sekiranya dibutuhkan pada saat *occupancy* restoran sedang tinggi, kemudian diajukan oleh Padi *outlet manager* agar bisa mendapat persetujuan dari *purchasing department*.
 - b. Meminjam peralatan yang kurang pada saat *occupancy* restoran sedang tinggi ke *outlet* lain, sehingga peralatan yang dibutuhkan pada saat *occupancy* tinggi seperti *chinaware* ataupun *cutleries* bisa didapatkan dengan waktu yang cepat.
2. Saran Kekurangan staff seperti runner dan server saat keadaan restoran ramai.
 - a. Menjalin kerjasama ke lembaga pendidikan agar sekiranya jika pada saat kekurangan *staff* di Padi Restaurant, pihak *manager* atau *supervisor* bisa menghubungi lembaga pendidikan kejuruan yang terkait, untuk mendatangkan peserta didiknya sebagai *daily worker* untuk membantu operasional pada saat *occupancy* tinggi
 - b. Mendatangkan *staff* pendukung dari *outlet* lain untuk membantu operasional di Padi Restaurant, jika pada *outlet* terkait tidak dalam keadaan *crowded* ataupun *occupancy* yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manan, & Siti Sriningsih. (2022). Analisis Pemetaan Potensi dan Optimalisasi Pajak Hotel dan Restoran di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika Resort dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Lombok Tengah. *Journal of Economics and Business*, 8(1), 14–26. <https://doi.org/10.29303/ekonobis.v8i1.90>
- Ardiansyah, A. I., & Anggraini, C. R. (2020). Tugas Dan Tanggung Jawab Cook Helper Dalam Penanganan Lunch Dan Dinner Di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel And Towers. <http://repository.unmuhjember.ac.id/5591/9/Artikel.pdf>
- Kania & Suhendi, D. (2022). Penanganan kualitas pelayanan pada restoran dan bar , 2 1,2. 20(1), 105–123.
- Muhammad Ali Yusni, A. (2015). Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 10–19. https://dlwqtxts1xzle7.cloudfront.net/54027509/eJournal_Ilmu_Pemerintahan_M_Ali_Yusni_03-04-15-09-29-22.pdf?1501571900=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSTUDI_TENTANG PELAYANAN_HAJI_DI_KEMENTER.pdf&Expires=1611319018&Signature=ZORvjo2VN0
- Nareswari, A. N., & Suryaningsih, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respons Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Marugame Udon*. POLITEKNIK NEGERI BALI
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Nurhayati, N., & Chaliq, A. F. (2024). *Sistem Penanganan Kualitas Section Cold Kitchen Dalammemperlancar Operasional Breakfast Di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung*. 7(2), 47–61.
- Pangestu, P., Lestari, D., & Sukaarnawa, G. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di Padama Resort Legian. (PARIS) *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(4), 1014–1021. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.395>
- Pratama, I. N., Atmaja, S., Pambudi, B., & Wardana, M. A. (2023). 428-Article Text-541-1-10-20230615. 02(5), 1206–1224.

- Salsabilla, D., Ayu Saputri, A. Q., & Widyassari, A. P. (2023). Aplikasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Web. *JIIFKOM (Jurnal Ilmiah Informatika Dan Komputer)*, 2(1), 8–16. <https://doi.org/10.51901/jiifkom.v2i1.264>
- Sandi Dewi, N. P. Y. H. (2023). *Pelayanan Dinner Ala Carte Menu oleh Waiter/s di Sundara Restaurant pada Four Seasons Bali Resort at Jimbaran Bay*. http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/9977%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/9977/1/RAMA_93402_2015823067_0023036309_0026056411_part.pdf
- Shinta Dewi, N. K. M. (2024). *Tugas akhir pelayanan a'la carte breakfast oleh pramusaji di dava restaurant ayana resort and spa bali*.
- Simamora, F. U., & Sebayang, B. R. (2024). Tinjauan Pelayanan Pramusaji Di Restoran Nanggroe Food and Beverage Service Department Pada Saka Hotel Medan. ... *PROFESIONAL Jurnal Ekonomi ...*, 4(1), 62–66. <https://www.jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/169%0Ahttps://www.jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/download/169/174>
- Siti, M. H. (2022). *Penerapan Metode Rekayasa Menu (Menu Engineering) Untuk Menentukan Klasifikasi Menu Item Pada Sejalan Coffehouse Kabupaten solok*. <http://eprints.umsb.ac.id/648/%0Ahttp://eprints.umsb.ac.id/648/1/%28181000293302014%29SitiMirzaHanafiah%281%29.pdf>
- Sofiani, S. (2022). Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18. <https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.15>
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 1–12. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/13>
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta). *Perspektif*, XVI(1), 50–61. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3050>
- Syafrimansyah, S. (2023). Strategi Manajemen Perhotelan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 4(1), 1319–1325.
- Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). Foodservice 1 Pelayanan Di Restoran. *Modul*, 1–70. <https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/ModulFoodService1PelayananDiRestoran.pdf>

- Timo, F. (2021). the Influence of Menu Variations and Service Quality on Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3(3), 2503–3123.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>
- Ummah, M. S. (2019). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484 _sistem_pembetulan_terpusat_strategi_melestari



POLITEKNIK NEGERI BALI