

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER DENGAN SIP & DIP MENU OLEH WAITRESS DI WATU STEAKHOUSE RESTAURANT SIX SENSES ULUWATU



POLITEKNIK NEGERI BALI

Adella Calesa Permata

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER DENGAN SIP & DIP MENU
OLEH WAITRESS DI WATU STEAKHOUSE RESTAURANT
SIX SENSES ULUWATU



POLITEKNIK NEGERI BALI

Adella Calesa Permata
NIM 2215823055

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER DENGAN SIP & DIP MENU OLEH WAITRESS DI WATU STEAKHOUSE RESTAURANT SIX SENSES ULUWATU

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Adella Calesa Permata
NIM 2215823055**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Dinner* dengan Sip & Dip Menu oleh *Waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur pelayanan *dinner* dengan Sip & Dip Menu serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis 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 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 yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
6. Dra. Made Ruki, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Bapak Wildan Jodistian Ambari, selaku Learning and Development Manager Six Senses Uluwatu yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada tamu.
8. Bapak Kadek Suarjana, selaku Assistant Restaurant Manager yang telah memberikan arahan dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada tamu di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu.
9. Seluruh staff Food and Beverage Service yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama melakukan kegiatan pelayanan kepada tamu di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu.
10. Bapak Didik Budi Wahono dan Ibu Hindun Djuariah Nuraini selaku kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik dari kecil.

11. Orsella Abelsa Permata dan Almarhum Fabrilla Ers Permata selaku kakak kandung yang telah menasehati, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

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, 31 Januari 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	5
D. Manfaat Penulisan.....	5
E. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	10
B. Restoran	10
1. Pengertian Restoran	10
2. Klasifikasi Restoran	10
C. Food and Beverage Department	11
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	11
2. Klasifikasi Food and Beverage Department	11
D. Pengertian Waiter/Waitress	12
E. Menu	12
1. Pengertian Menu	13
2. Klasifikasi Menu	13
F. Pengertian Dinner	14
G. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	14

H.	Pengertian <i>Sequence of service</i>	15
I.	<i>Table Set Up</i>	15
1.	Pengertian <i>Table set up</i>	15
2.	Jenis-Jenis <i>table set up</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		18
A.	Lokasi dan Sejarah Six Senses Uluwatu	18
1.	Lokasi.....	18
2.	Sejarah.....	18
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Six Senses Uluwatu	20
1.	Bidang Usaha	20
2.	Fasilitas Hotel	23
C.	Struktur Organisasi Perusahaan	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
A.	Penyajian Hasil Observasi	36
1.	Tahap Persiapan	36
2.	Tahap Pelaksanaan	39
3.	Tahap Akhir.....	56
B.	Hambatan yang Dihadapi dan Solusinya	57
BAB V PENUTUP.....		59
A.	Simpulan	59
B.	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		65

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar di Six Senses Uluwatu	19
Tabel 3.2 Jenis Restoran di Six Senses Uluwatu	21
Tabel 3.3 Jenis Venue di Six Senses Uluwatu	21



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Basic Table set up</i>	15
Gambar 2.2 <i>Standart Table set up</i>	15
Gambar 2.3 <i>Elaborate Table set up</i>	16
Gambar 3.1 Logo Six Senses Uluwatu	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Six Senses Uluwatu.....	29
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	30
Gambar 4.1 Persiapan Diri.....	36
Gambar 4.2 Melakukan <i>polishing</i>	37
Gambar 4.3 <i>Captain Order</i>	43
Gambar 4.4 <i>Bill Debit Card</i>	51
Gambar 4.5 <i>Bill Room Charge</i>	52
Gambar 4.6 <i>Bill Cash</i>	53
Gambar 4.7 <i>Set Up Table</i>	54

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Six Senses Uluwatu Hotel.....	64
Lampiran 2 Infinity Pool.....	64
Lampiran 3 Watu Steakhouse Restaurant.....	64
Lampiran 4 Six Senses SPA.....	64
Lampiran 5 Kids Den	65
Lampiran 6 Cinema Paradiso	65
Lampiran 7 <i>Weddings</i> Venue.....	65
Lampiran 8 <i>Sustainability Program</i>	65
Lampiran 9 Sip and Dip Menu	66
Lampiran 10 <i>Lay out</i> Watu Steakhouse Restaurant.....	66
Lampiran 11 <i>Briefing</i> di Watu Steakhouse Restaurant.....	66
Lampiran 12 Membalik gelas saat <i>closing</i>	67
Lampiran 13 <i>Set up table</i> di bagian <i>outdoor</i>	67
Lampiran 14 Pembayaran menggunakan mesin EDC	67
Lampiran 15 <i>Serving main course</i>	67
Lampiran 16 <i>Amuse Bouche</i>	68
Lampiran 17 <i>Yellowfin Tuna Tartar (appetizer)</i>	68
Lampiran 18 <i>Balinese 80% Chocolate</i>	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Six Senses Uluwatu merupakan hotel bintang lima yang berada di Jalan Goa Lempeh, Uluwatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini berada di dekat Pura Luhur Uluwatu dan dapat ditempuh selama 55 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Hotel ini terletak di atas tebing yang memiliki pemandangan Samudera Hindia yang sangat indah. Six Senses Uluwatu memiliki 103 kamar, 3 restoran, *pool*, spa, *fitness center*, *kids club* dan berbagai fasilitas lainnya.

Six Senses Uluwatu memiliki berbagai departemen yang dapat mencapai kepuasan tamu, antara lain: Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resource Department, Finance Department, Sustainability Department, Engineering Department, dan Sales and Marketing Department. Food and Beverage Department merupakan salah satu department yang berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu, karena departemen ini mempunyai tanggung jawab terhadap memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Food and Beverage Department dibagi menjadi 2 bagian yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Food and Beverage Service adalah bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu yang datang di restoran, *bar* maupun memesan dari kamar. Six Senses Uluwatu memiliki beberapa *outlet* yang dapat dinikmati para tamu antara lain: In Villa Dining (IVD), Rocka Restaurant, Watu Steakhouse Restaurant dan Cliff Bar.

Watu Steakhouse Restaurant merupakan satu-satunya *fine dining restaurant* yang ada di Six Senses Uluwatu. Restoran ini hanya melayani *dinner* dari pukul 18.00 WITA sampai dengan pukul 23.00 WITA. Restoran ini menyediakan area *indoor*, *outdoor*, dan *private table*. Restoran ini dapat dinikmati oleh *inhouse guest* maupun *outside guest* yang memiliki reservasi ataupun tamu *walk in*. Watu Steakhouse Restaurant menyajikan *continental food* seperti premium *steak* dan *seafood* yang disajikan dengan *a'la carte menu* serta satu set menu.

Satu set menu merupakan suatu susunan hidangan yang lengkap dengan satu harga yang sudah tersedia. Jumlah hidangan pada satu set menu ini terdiri dari beberapa kelompok hidangan (*course*). Satu set menu yang ada di Watu Steakhouse Restaurant ini diberi nama Sip and Dip Menu yang memiliki arti meminum dan mencelupkan makanan ke dalam saos. Menu ini terdiri dari 5 kelompok hidangan (*course*) yang berisi *amuse-bouche*, *appetizer*, *refreshing*, *main course* dan juga *dessert*.

Berdasarkan topik yang diambil dalam tugas akhir ini, penulis melakukan persamaan dan perbandingan dengan beberapa tugas akhir sebelumnya. Tugas akhir pembandingan pertama berjudul “Pelayanan *Table D'Hote* Menu Kepada Tamu Domestik Oleh *Waiter/Waitress* Di Puri Gangga Resort & Spa”(Mirna et al., 2023). Pada tugas akhir ini, penulis mendapat persamaan pada jenis menu yang digunakan yaitu menggunakan satu set menu atau *table d'hote* menu yang disajikan dengan cara berurutan dan memberikan penjelasan di setiap hidangannya. Namun terdapat juga perbedaan di tugas akhir ini yaitu pada kelompok hidangan (*course*) yang berbeda, hidangan tersebut hanya memiliki 4 *course* yang terdiri dari *appetizer*, *soup*, *main course*, dan juga *dessert*. Sedangkan pada Watu Steakhouse Restaurant

menggunakan satu set menu *5 course* yang terdiri dari *amuse bouche*, *appetizer*, *refreshing*, *main course*, dan *dessert*.

Tugas akhir pembandingan kedua berjudul “Pelayanan Set Menu *Dinner Teppanyaki* oleh Pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali”(Gristefiona et al., 2023). Pada tugas akhir ini, penulis juga mendapatkan kesamaan berupa jenis menu yang digunakan, yaitu menggunakan satu set menu yang disediakan secara berurutan. Adapun perbedaannya yaitu satu set menu tersebut merupakan hidangan masakan jepang yang terdiri dari *appetizer*, *main course*, dan *dessert* (*3 course*) yang dihidangkan dengan cara menampilkan pertunjukan *live cooking* oleh *chef* yang ada di hotel tersebut. Sedangkan satu set menu yang ada di Watu Steakhouse Restaurant terdiri dari *5 course* masakan *western* yang dihidangkan tanpa pertunjukkan dari *chef*.

Satu set menu yang berjudul Sip and Dip Menu ini merupakan menu yang banyak dicari oleh para tamu karena menu ini memiliki harga yang sangat terjangkau dibandingkan dengan harga menu *a'la carte* yang ada di Watu Steakhouse Restaurant. Dengan harga Rp 850.000++, para tamu sudah mendapatkan 5 kelompok hidangan makanan yang terdiri dari *amuse bouche* (*chef surprise*), *appetizer* (*Yellowfin Tuna Tartare*), *refreshing* (*Passion Fruit Sorbet*), *main course* (*Beef Manhattan*) dan juga *dessert* (*Balinese 80% Chocolate*). Pada satu set menu ini juga menyediakan menu *wine pairing* dengan harga Rp 650.000++ per pax. Sedangkan menu *a'la carte* dimulai dari harga Rp 300.000++ hingga Rp. 1.400.000++ per item nya. Menu ini merupakan solusi bagi tamu jika ingin menikmati makanan yang lengkap dengan harga yang sangat terjangkau.

Satu set menu ini juga memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan *a'la carte* di Watu Steakhouse Restaurant. Menu ini disajikan dengan cara mengantarkan makanan ke meja tamu secara berurutan dengan menyebutkan nama dan isi dari makanan tersebut, mulai dari *appetizer* hingga *dessert*. Pada saat menghidangkan *main course*, *waitress* harus memberikan pelayanan seperti menawarkan kepada tamu terkait mengambil foto saat makanan utama selesai dihidangkan. Sedangkan pelayanan pada menu *a'la carte* disajikan secara bersama-sama dan tidak menawarkan pengambilan foto kepada tamu. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *Dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *Waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu?
2. Apa sajakah hambatan saat memberikan pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *Waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu.
- b. Menjelaskan hambatan saat memberikan pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu beserta cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Memenuhi salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan dalam bidang memberikan pelayanan *dinner* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Food and Beverage Service.
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Menjadi referensi tambahan yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu.
- 2) Menjadi bahan evaluasi dalam mengambil tindakan yang tepat saat terjadi kendala dalam memberikan pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengamati aktifitas yang sedang berlangsung. Dalam hal ini penulis melakukan metode observasi dengan cara mengamati dan melakukan secara langsung dalam memberikan pelayanan *dinner* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu.

b. Metode Wawancara

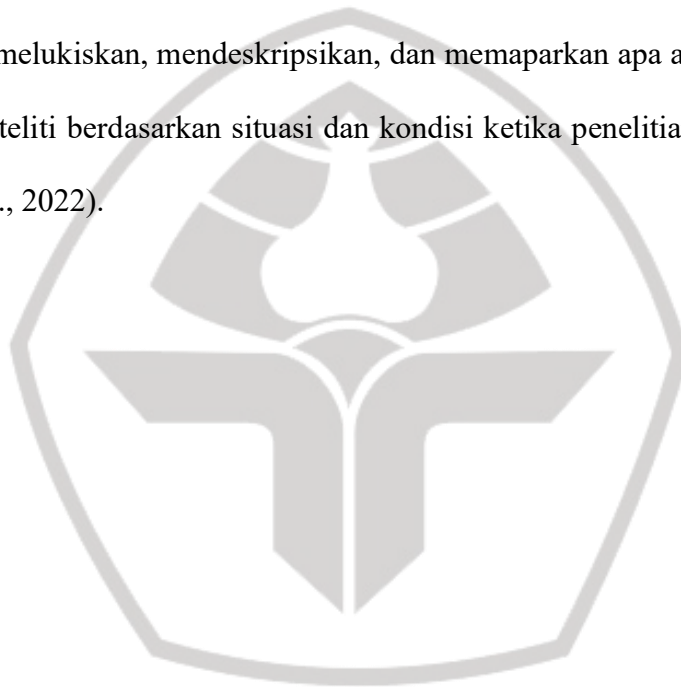
Metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada Assistant Restaurant Manager, Host dan Chef saat dilakukan *briefing* yang diadakan setiap hari serta dihadiri oleh 4-5 orang dari Watu Steakhouse *team*.

c. Studi Kepustakaan

Dalam menulis Tugas Akhir, penulis menggunakan metode studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan data melalui majalah, artikel, naskah dari internet dan laporan yang sudah ada, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih terjamin.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Sugiyono (2017) metode deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang melukiskan, mendeskripsikan, dan memaparkan apa adanya kejadian objek yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi ketika penelitian itu dilakukan (Septiani et al., 2022).



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

1. Dalam memberikan pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu, terdapat tiga tahapan yang harus dilakukan oleh *waitress*, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga tahap akhir. Adapun tahapan tersebut sebagai berikut:
 - a. Tahap persiapan *waitress* terbagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan kerja. Tahap persiapan diri yang dimaksud adalah memperhatikan *personal grooming* sesuai dengan SOP Six Senses Uluwatu, sedangkan tahap persiapan kerja adalah mempersiapkan peralatan dan *cutleries* yang akan digunakan ketika restoran dibuka.
 - b. Tahap pelaksanaan *waitress* terdiri dari *welcoming the guest, escorting the guest, sitting the guest, unfolding the napkin, serving the water, serving oshibori* dan *welcome drink, presenting the menu, serving the welcome bread, drink and food, clear up, crumbing down, adjusting the cutleries, presenting the bill, farewell the guest*, dan *set up table*.
 - c. Tahap akhir *waitress* terdiri dari merekap penghasilan Watu Steakhouse Restaurant, menyimpan peralatan di *drawer*, mematikan AC, dan menutup serta mengunci pintu restoran.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *waitress* di Watu Steakhouse Restaurant Six Senses Uluwatu antara lain:
 - a. Tamu tidak suka dengan tekstur *beef manhattan* yang terlalu keras dan tidak sesuai dengan kematangan yang tamu inginkan. Cara mengatasinya adalah dengan memberikan *complimentary steak* yang baru. *Chef* akan menawarkan kepada tamu untuk memilih tingkat kematangan yang lebih rendah agar tekstur daging tidak terlalu keras dan sesuai dengan kematangan daging yang tamu inginkan.
 - b. Kurangnya stok *beef Manhattan*. Cara mengatasinya adalah *chef* akan mengecek stok *beef striploin*. Apabila masih ada stok *beef striploin*, *chef* akan menggunakan *beef striploin* dengan memotong lemak pada daging tersebut, dan mengambil dagingnya untuk dijadikan sebagai pengganti *beef manhattan*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *dinner* dengan Sip and Dip Menu oleh *waitress* di Watu Steakhouse Restaurat Six Senses Uluwatu, maka disarankan sebagai berikut:

1. Seorang *waitress* harus memberitahukan kepada tamu terkait kematangan daging saat melakukan *taking order*. Apabila tamu ingin memilih tingkat kematangan *welldone*, maka *waitress* memberitahukan kepada tamu bahwa tekstur *beef Manhattan* akan sedikit keras. *Waitress* dapat menyarankan kepada tamu tersebut untuk memilih tingkat kematangan yang lebih rendah.

Hal ini dapat mengurangi terjadinya *complaint* karena *waitress* sudah memberitahukan kepada tamu saat melakukan *taking order*.

2. Seorang *chef* harus melakukan pengaturan penyediaan *beef manhattan* per harinya agar tidak terjadi pengurangan stok di akhir bulan, seperti menjual 10 porsi *beef manhattan* per harinya. Apabila stok hari tersebut tidak terjual, maka *waitress* dapat menawarkan kepada tamu pada keesokan hari nya. Hal ini dapat mengurangi terjadinya kekurangan stok di akhir bulan karena sudah memiliki batas penjualan di setiap hari nya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food and Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di McDonald's Jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277.
- Arivianto, G. T., Akiriningsih, T., & Utari, R. (2017). *Studi Analisis Tentang Penerapan Variasi Menu Dinner Terhadap Tingkat Kualitas Operasional Kerja Bagi Kitchen di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*. 13(1), 1907–2457.
- Ekawatiningsih, P. (2019). Materi Table Set Up. *Materi Table Setting/Table Set Up*.
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanam). *Jurnal Akomodasi Agung*, 1.
- Ferine, Dr. K. F., & Juniarti. (2022). *Pelayanan SDM*. Selat Media Patners.
- Gristefiona, W., Yulianthi, A. D., & Natalia, S. A. M. K. D. (2023). *Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Intishar¹, N., Sartika², D., Merdeka, H., & Khaeriah³, K. (2023). *Pengaruh Sequence of Service Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Aromatica di Hotel The 101 Jakarta Airport Cbc*. https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg
- Krestanto, H. (2019). *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws/v17i1>
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food and Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1473>
- Mirna, N. W. L. D., Kanca, I. N., & Arthajaya, A. A. G. P. D. (2023). *Pelayanan Table D'Hote Menu kepada Tamu Domestik oleh Waitres/Waitress di Puri Gangga Resort & Spa*. Politeknik Negeri Bali.
- Mufidah, L., & Rachmawati, E. (2020). *Buku Ajar Seputar Food and Beverages Service* (A. H. Zein & G. D. Ayu, Eds.). Penerbit Deepublish.
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/31>

- Rinawati, W., & Ekawatiningsih, P. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press.
- 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>
- Septiani, R. A. D., Wardana, D., & Widjojoko. (2022). Implementasi Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Minat Membaca. In *AGUSTUS: Vol. V* (Issue 2).
- Sinaga, G. R. U., & Samsudin, S. (2021). Implementasi Framework Laravel dalam Sistem Reservasi pada Restoran Cindelas Kota Medan. *Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi*, 1(2), 73–84. <https://doi.org/10.25008/janitra.v1i2.131>
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja Waiter/Waitress dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Hotel Sahid Raya Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 2, 2597–5323.
- Subakti, A. G. (2019). 3+Agung+Gita+Subakti+(193-201) (1). *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4 No: 2, 193–201.
- Sukmana, IWK. T. (2018). *Hotel Food and Beverage Management (Jilid 1)* (Team Wade Publish, Ed.). Wade Group.
- Sumarsono, D. (2015). *Semua Orang Bisa Menjalakannya Luar Biasa Bisnis Restoran di Indonesia* (Intarina Hardiman, Ed.). Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Thoha, M., & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D'griya Serang. *Jurnal PROSISKO*, 2(2).
- Timo, F. (2021a). 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. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online.
- Timo, F. (2021b). 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. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online.
- Wijayanti, A. (2016). *Bahan Ajar Tata Hidang 2 Ani Wijayanti AKPAR BSI Yogyakarta*. Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta.
- Wirawan, G. A. S., & Surya Wijaya, N. (2024). Implementation of Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast in the Food and

Beverage Service Department. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 707–711. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i5>



POLITEKNIK NEGERI BALI

