

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN HANSIK KOREAN BARBEQUE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI FIREFOX RESTAURANT
ANDAZ BALI SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN HANSIK KOREAN BARBEQUE DINNER
OLEH PRAMUSAJI DI FIREFOX RESTAURANT
ANDAZ BALI SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Kusuma Dewi
NIM. 2215823235**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HANSIK KOREAN BARBEQUE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI FIREFOX RESTAURANT ANDAZ BALI SANUR

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Kusuma Dewi
NIM 2215823235**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
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 Hansik Korean *Barbeque Dinner* oleh Pramusaji di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan Hansik Korean *barbeque dinner* oleh pramusaji di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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 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 Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Kordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
6. I Ketut Suarta. S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
7. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak I Nengah Suda dan Ibu Ni Wayan Suryatini, 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.

Gianyar, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penulisan	4
E. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Restoran.....	10
1. Pengertian Restoran.....	10
2. Klasifikasi Restoran	10
C. Menu.....	12
D. Pramusaji.....	14
1. Pengertian Pramusaji.....	14
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	14
E. Pelayanan.....	15
F. Barbeque.....	17

1. Pengertian Barbeque.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah hotel	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	20
C. Struktur Organisasi.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Pelayanan Hansik Korean Barbeque Dinner oleh Pramusaji di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur	34
B. Hambatan yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Penanganan <i>Hansik Korean Barbeque Dinner</i> di Firefox Andaz Bali Sanur dan Solusinya	42
BAB V PENUTUP.....	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar di Andaz Bali.....	21
Tabel 3. 2 Restaurant di Andaz Bali	23
Tabel 3. 3 Bar di Andaz Bali.....	25



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Andaz Bali	18
Gambar 3. 2 FireFox Restaurant Andaz Bali	24
Gambar 4. 1 Standar Grooming Pramusaji di Andaz Bali	35
Gambar 4. 2 Set Up Table pada Hansik Korean Barbeque Dinner.....	36
Gambar 4. 3 Menu Hansik Korean Barbeque Dinner	37
Gambar 4. 4 Captain Order	38
Gambar 4. 5 Memasukkan Pesanan pada sistem	39
Gambar 4. 6 Closing Bill pada Sistem.....	40



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Peralatan Operasional <i>Hansik Korean Barbeque Dinner</i>	55
Lampiran 2. Tahap Operasional <i>Hansik Korean Barbeque Dinner</i>	58
Lampiran 3. Struktur Organisasi Hotel Andaz Bali	60



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan tamu merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan operasional hotel. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu meliputi kualitas kamar, kualitas pelayanan, dan kualitas makanan. Penelitian oleh Soerjanto et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di restoran memiliki hubungan positif yang signifikan. Meskipun demikian, studi tersebut menemukan bahwa kepuasan pelanggan tidak berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Hal ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam membangun loyalitas pelanggan secara langsung. Penelitian lain oleh Angesti & Putri (2024) menyoroti bahwa kualitas layanan dan nilai yang dirasakan pelanggan secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan, yang pada gilirannya berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Studi ini menekankan pentingnya membangun kepercayaan dan kepuasan untuk menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kualitas makanan dan pelayanan merupakan dua elemen krusial dalam industri perhotelan yang secara langsung memengaruhi kepuasan tamu. Penelitian oleh Wulandari (2022) menunjukkan bahwa kualitas produk makanan, yang mencakup aspek seperti rasa, penampilan, aroma, dan tingkat kematangan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian oleh Sukurman (2025) juga mengungkapkan bahwa kualitas produk makanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Studi ini menekankan pentingnya perhatian

terhadap kualitas makanan, termasuk rasa, penampilan, aroma, dan kesegaran, untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Demikian pula Andaz Bali Sanur juga ingin menciptakan kepuasan pelanggan selama menginap, yang mencakup interaksi dengan berbagai departemen, mulai dari *front office* hingga *food and beverage*. *Front office* sebagai garda terdepan memainkan peran penting dalam menciptakan kesan pertama, sementara departemen restoran memiliki tanggung jawab besar dalam membentuk pengalaman kuliner yang berkesan. Penelitian oleh Muhiban & Kurniawan (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di hotel. Ketika pelayanan dari resepsionis ramah, proses *check-in* efisien, dan penyajian makanan di restoran dilakukan secara profesional, maka tamu cenderung merasa puas dan memiliki loyalitas untuk kembali.

Pada hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu restoran sama halnya Andaz Bali juga memiliki 5 restoran terkenal yaitu Wok wok, Firefox, Deli & Bakery, Blue Oven dan Fisherman Club. Firefox Restaurant, yang terletak di dalam kompleks Andaz Bali Sanur, menawarkan pengalaman kuliner yang berbeda dengan mengusung konsep *Asian-Style Steakhouse* yang memadukan cita rasa Asia dalam suasana yang dinamis dan *modern*. Penanganan yang tepat oleh pramusaji dalam menyajikan hidangan ini sangat penting untuk memastikan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk pengetahuan pramusaji tentang hidangan, sikap profesional, dan kemampuan berkomunikasi, dapat meningkatkan pengalaman makan tamu dan berkontribusi pada kepuasan keseluruhan.

Keunikan lain dari Firefox adalah pengalaman bersantap yang interaktif, di mana tamu dapat menikmati hidangan seperti *Korean Barbeque* yang disajikan langsung di meja mereka, memungkinkan mereka untuk memanggang daging sesuai selera dan menikmati hidangan dalam suasana yang santai namun elegan. Hal ini menciptakan pengalaman kuliner yang tidak hanya memuaskan selera, tetapi juga menyenangkan secara sosial dan budaya. *Event dinner* ini diberi nama *Hansik Korean barbeque dinner*. Dinner yang dimulai dari hari Rabu sampai Minggu ini menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu yang menginap di Andaz Bali karena mereka dapat memilih sendiri olahan daging yang mereka inginkan. Keistimewaan lain yang terdapat pada *Hansik Korean barbeque* ini yaitu para chef yang profesional akan menjelaskan olahan daging dan bumbu apa saja yang sudah disiapkan sebelumnya. Jika dibandingkan dengan beberapa judul yang memiliki kemiripan seperti tugas akhir yang ditulis oleh (Adi Suryawan, 2024) dengan judul “Pelayanan *Semi-Buffer Barbeque Dinner* oleh Pramusaji di Mansion Bvlgari Resort Bali” dimana dalam tugas akhir ini juga menjelaskan mengenai *barbeque dinner* namun terdapat perbedaan dari segi pelayanan. Pada tugas akhir tersebut salah satu yang menjadi ciri khas dalam pelayanannya yaitu para tamu dapat mengambil sendiri pilihan makanan pada *stall* makanan yang sudah disiapkan sedangkan ciri khas pelayanan *barbeque dinner* di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur para tamu dapat memasak sendiri bahan makanan yang sudah disiapkan oleh chef. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik Menyusun tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Hansik Korean Barbeque Dinner* oleh Pamusaji di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *Hansik Korean Barbeque dinner* oleh pramusaji pada Firefox Restaurant di Andaz Bali Sanur?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan *Hansik Korean Barbeque dinner* oleh pramusaji pada Firefox Restaurant di Andaz Bali Sanur?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul pelayanan *Hansik Korean Barbeque dinner* oleh pramusaji pada Firefox Restaurant di Andaz Bali Sanur adalah sebagai berikut.

- a. Mendeskripsikan prosedur pelayanan *Hansik Korean Barbeque dinner* oleh pramusaji pada Firefox Restaurant di Andaz Bali Sanur.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi pramusaji dalam pelayanan *Hansik Korean Barbeque dinner* pada Firefox Restaurant di Andaz Bali Sanur.

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

- 2) Agar mahasiswa mengetahui secara detail mengenai pelayanan *Hansik Korean Barbeque dinner* oleh *pramusaji* pada Firefox Restaurant di Andaz Bali Sanur.
- 3) Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa khususnya dalam bidang *food and beverage service*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Sebagai bahan ajaran untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa jurusan Pariwisata Program DIII Perhotelan mengenai pelayanan *barbeque dinner* pada sebuah *restaurant*.

c. Bagi Andaz Bali

Penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai pedoman tambahan bagi pihak hotel untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *Hansik Korean barbeque dinner* oleh *pramusaji* pada Firefox Restaurant di Andaz Bali Sanur.

E. Metode Penulisan

Dalam pembuatan tugas akhir yang berjudul pelayanan *Hansik Korean barbeque dinner* oleh *pramusaji* di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur, metode yang digunakan adalah :

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti:

a. Observasi

Metode observasi yaitu metode yang dilakukan dengan pengamatan atau penelitian secara langsung disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan objek sasaran seperti mengamati pelayanan *Hansik Korean barbeque dinner* oleh pramusaji di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data terhadap narasumber, seperti mewawancarai staff di Firefox Restaurant mengenai prosedur pelayanan *Hansik Korean barbeque dinner* oleh pramusaji di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku dan mencari referensi yang relevan dengan judul yang dibahas. Ada beberapa dokumen yang peneliti baca dalam proses pengumpulan data diantaranya yaitu, laporan yang relevan dengan judul yang dibahas dalam Tugas Akhir pelayanan *Hansik Korean barbeque dinner* oleh pramusaji di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan dan juga gambar. tulisan

dapat berupa sejarah, biografi, peraturan, kebijakan dan lain-lain. Sedangkan gambar dapat berupa foto, sketsa dan lainnya. Dokumentasi yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data, yaitu berupa catatan-catatan dan foto selama menjadi *daily worker* pada bagian *food and beverage service department* di Andaz Bali Sanur.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penyusunan Tugas Akhir ini metode analisis data yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif yang merupakan metode analisis data dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan data-data yang telah didapatkan berkaitan dengan pelayanan *Hansik Korean barbecue dinner* di Firefox Restaurant Andaz Bali Sanur. Metode penyajian hasil analisis data yang penulis gunakan dijabarkan dalam bentuk deskripsi disertai dengan bentuk table dan gambar.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya pada Bab IV mengenai Pelayanan *Hansik Korean barbeque dinner* oleh pramusaji di Firefox Restoran Andaz Bali Sanur, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses Pelayanan

Pelayanan *Hansik Korean Barbeque Dinner* oleh pramusaji di Firefox Restoran Andaz Bali Sanur dilakukan secara sistematis melalui tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutup.

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari dua tahap yaitu pertama persiapan diri yang mencakup, absensi dan personal *grooming*. Selanjutnya tahap persiapan yang kedua yaitu persiapan operasional yang mencakup, menyiapkan peralatan untuk *set up table* dan *set up table* sesuai dengan SOP. Hal yang paling penting dilakukan yaitu memeriksa jumlah *table* agar sesuai dengan reservasi pada hari itu.

b. Tahap Pelayanan

Tahap selanjutnya yaitu tahanan pelayanan, tahapan ini dimulai dari menyambut tamu, dilanjutkan dengan menjelaskan konsep dari *Hansik Korean barbeque dinner*, *taking order*, menyajikan makanan dan minuman, sampai proses pembayaran (*billing*). Pada tahap pelayanan, hal yang wajib pramusaji lakukan adalah menanyakan *allergic/dietary* tamu untuk menghindari terjadinya reaksi alergi yang berdampak pada kesehatan dan keselamatan tamu.

c. Tahap Penutup

Tahap terakhir yaitu tahap penutup yang dimulai dari membersihkan area restoran setelah waktu *dinner* berakhir dan menata kembali meja dan kursi seperti semula.

2. Hambatan yang dihadapi dan Cara Mengatasinya

Beberapa hambatan oleh pramusaji dalam Penanganan *Hansik Korean barbeque dinner* oleh pramusaji di Firefox restoran Andaz Bali Sanur dan solusinya yaitu:

- a. Permasalahan pertama, pada jam-jam makan malam, terutama di akhir pekan atau saat ada acara khusus seperti Korean *barbeque dinner*, Firefox Restaurant sering mengalami kondisi *full book* atau penuh oleh reservasi. Solusi dari permasalahan ini yaitu pihak manajemen restoran menggunakan sistem reservasi digital dengan kuota waktu tertentu dengan metode pemesanan meja secara daring yang mengatur jumlah tamu yang dapat dilayani dalam periode waktu tertentu, khususnya saat permintaan tinggi seperti pada program Korean *barbeque dinner*.
- b. Permasalahan kedua yang dihadapi oleh pramusaji saat menangani *Hansik Korean barbeque dinner* di Firefox restoran Andaz Bali Sanur yaitu hambatan cuaca dalam pelaksanaan *outdoor* Korean *barbeque dinner* tantangan utama yang sering dihadapi adalah cuaca hujan. Solusi dari permasalahan ini pihak manajemen Firefox Restaurant telah menyiapkan solusi strategis dan terencana, yaitu menyediakan area *semi-outdoor* dan *indoor* yang dapat digunakan sewaktu-waktu jika kondisi cuaca tidak memungkinkan berlangsungnya kegiatan BBQ di area terbuka.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan guna menunjang kelancaran pelayanan *Hansik Korean barbeque dinner* oleh pramusaji di Firefox Restoran Andaz Bali Sanur.yaitu:

- 1) Penulis menyarankan agar pihak manajemen restoran menggunakan sistem reservasi digital dengan kuota waktu tertentu dengan metode pemesanan meja secara daring yang mengatur jumlah tamu yang dapat dilayani dalam periode waktu tertentu, khususnya saat permintaan tinggi seperti pada program *Korean barbeque dinner*. Firefox Restaurant dapat menggunakan platform reservasi seperti *Chope*, *Tablecheck*, atau bahkan sistem buatan sendiri dengan integrasi melalui website resmi atau aplikasi restoran.
- 2) Penulis menyarankan agar pihak manajemen Firefox Restaurant telah menyiapkan solusi strategis dan terencana, yaitu menyediakan area *semi-outdoor* dan *indoor* yang dapat digunakan sewaktu-waktu jika kondisi cuaca tidak memungkinkan berlangsungnya kegiatan barbeque di area terbuka.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *Pengaruh Penerapan Konsep Hospitality terhadap Kepuasan Pelanggan*. 11, 1–23.
- Angesti, A., & Putri, A. (2024). *Service Quality and Customer Value Impact on Loyalty : Mediating Roles of Trust and Satisfaction (Study at Ikan Bakar Cianjur Surabaya Restaurant)*. 08, 115–123.
- 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, 99–109.
- Hapsara, V., & Daniel Prasetyo, C. (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 91–100.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Muhiban, A., & Kurniawan, A. (2023). *Multidisciplinary Science Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swiss Belinn Karawang (Studi Kasus Kamar*. 1(3), 665–674.
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Pradiatiningtyas. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online*.
- Prakoso. (2017). Definisi Hotel. <https://Digilib.Ars.Ac.Id/Index.Php?P=Fstream-Pdf&Fid=6128&Bid=5893>, 7–21. digilib.ars.ac.id
- Putri, N. K. D. C. (2023). *Tugas Akhir Penanganan Breakfast in Room Dining Oleh Waitress Di 360 Restaurant*.
- Sanjaya, S. (2022). Service Quality to Customer in Food and Beverage Service Departement Ardan Hotel. *Jurnal Pariwisata Vokasi*.

Soerjanto, S., Priyanto, P., & Rahayu, N. (2024). Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Restoran Melalui Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Kepariwisata*, 23(1), 67–77. <https://doi.org/10.52352/jpar.v23i1.1244>

Stenly. (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.

Stenly, R. P. (2016). *Analisis dan Aplikasi Persepsi Menu Makanan, Harga, Layanan dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Kafetaria Universitas Klabat*.

Sukurman. (2025). *Restoran Naulitius pada Hotel Bella Vista Waterfront*. 5(1), 1–8.

Wulandari, P. Y. (2022). Pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan di skai restoran hotel padma resort legian. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(7), 1775–1789. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.121>