

TUGAS AKHIR
PELAYANAN DIP AND DINE PROGRAM OLEH WAITER/SS
DI THE BARONG POOL BAR AND CAFÉ
PADA PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Gede Weda Prawita

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN DIP AND DINE PROGRAM OLEH WAITER/SS
DI THE BARONG POOL BAR AND CAFÉ
PADA PADMA RESORT LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Gede Weda Prawita
NIM. 2215823133

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DIP AND DINE PROGRAM OLEH WAITER/S DI THE BARONG POOL BAR AND CAFE PADA PADMA RESORT LEGIAN

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Gede Weda Prawita
2215823133**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Dip And Dine Program oleh Waiter/s di The Barong Pool Bar and Café Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Dip And Dine Program oleh Waiter/ss di The Barong Pool Bar and Café Padma Resort Legian 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 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan pengarahan, saran, dorongan, dan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih S.Ant., M.Sc, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan pengarahan, saran, dorongan, dan yang telah memberikan bimbingan kepada dalam laporan menyelesaikan Tugas Akhir
7. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Training Manager Padma Resort Legian yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini untuk memperoleh data.
8. Seluruh Staff Padma Resort Legian yang memberikan untuk memperoleh data.
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 Astawa dan Ibu Ni Ketut Karwiniati, 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, Agustus 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Jenis Hotel	8
B. Food and Beverage.....	9
C. Restaurant	12
1. Pengertian Restaurant.....	12
2. Jenis-Jenis Restaurant.....	13
D. Pramusaji	15
E. Pelayanan.....	16
F. <i>Squence of Service</i>	18
G. Dip and Dine.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Padma Resort Legian	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Padma Resort Legian.....	18
C. Struktur Organisasi Padma Resort Legian	26
BAB IV PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Dip and Dine Program.	29
B. Pelayanan Dip and Dine Program oleh Waiter/s di The Barong Poolbar and Café Padma Resort Legian.....	29
C. Kendala Yang Dihadapi dan Solusi	35
BAB V PENUTUPAN	37
A. Simpulan.....	37
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

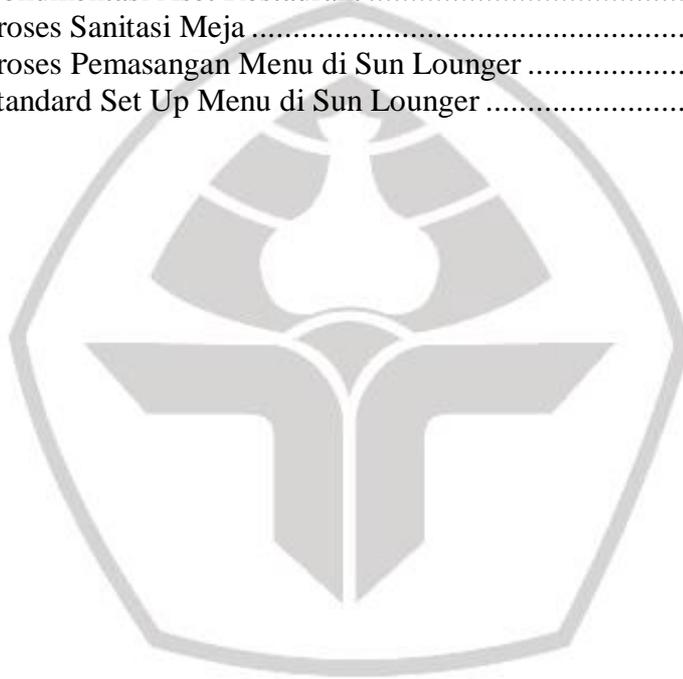
Tabel 3.1 Tipe kamar Padma Resort Legian	19
Tabel 3.2 Tipe restoran Padma Resort Legian	20
Tabel 3.3 Tipe <i>Ballroom</i> Padma Resort legian	22



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Padma Resort Legian	17
Gambar 3.2 Presidential Suite Room.....	19
Gambar 3.3 The Barong Poolbar and Cafe	21
Gambar 3.4 Amherstia	22
Gambar 3.5 Beauty Salon.....	23
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Padma Padma Resort Legian.....	27
Gambar 3.7 Struktur Organisasi F&B Service Padma Resort Legian	28
Gambar 4.1 Melakukan Absensi Menggunakan Face Scanner	34
Gambar 4.2 Standard Grooming The Barong Poolbar and Cafe	36
Gambar 4.3 Dokumentasi Aset Restaurant	37
Gambar 4.4 Proses Sanitasi Meja	38
Gambar 4.5 Proses Pemasangan Menu di Sun Lounger	38
Gambar 4.6 Standard Set Up Menu di Sun Lounger	39



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Padma Resort Legian adalah salah satu resort mewah berbintang lima yang terletak di kawasan strategis Pantai Legian, Bali. Padma Resort Legian dikenal karena perpaduan antara layanan kelas dunia dan sentuhan budaya Bali yang autentik, Resort ini menawarkan berbagai fasilitas, termasuk kamar mewah, spa, restoran, serta area rekreasi. Selain itu, resort ini juga memiliki beberapa department untuk menunjang kegiatan operasional di sana. Adapun department yang terdapat di Padma Resort Legian antara lain Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Human Resources Department, dan Food and Beverage Department. Setiap departemen memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran dan kualitas pelayanan resort secara keseluruhan.

Salah satu departemen yang berperan langsung dalam memberikan layanan kepada tamu adalah Food and Beverage Department. Departemen ini bertanggung jawab dalam pengelolaan seluruh operasional makanan dan minuman yang ada di resort, mulai dari penyediaan bahan baku, pengolahan menu, hingga penyajian kepada tamu di berbagai outlet yang tersedia.

Padma Resort Legian sendiri memiliki beberapa pilihan kolam yang menjadi daya tarik bagi tamu, antara lain The Lagoon Pool dan Family Pool yang menjadi pusat aktivitas tamu sekaligus lokasi The Barong Pool Bar and Café, Seruni Sunken Pool Bar yang menawarkan pengalaman unik menikmati minuman langsung di dalam kolam, serta Infinity Pool atau Seruni Poolside yang lebih berkesan romantis

dan sering digunakan untuk private dinner. Keberadaan beberapa pilihan kolam ini memberikan pengalaman berbeda sesuai kebutuhan dan suasana yang diinginkan tamu.

Salah satu daya tariknya adalah The Barong Pool Bar and Café, sebuah fasilitas yang dirancang untuk memberikan pengalaman bersantai terbaik di tepi kolam renang. Departemen Food and Beverage (F&B) menjadi salah satu komponen utama dalam menciptakan pengalaman tamu yang mengesankan di Padma Resort Legian. Sebagai salah satu pusat layanan F&B, The Barong Poolbar and Café memiliki keunikan tersendiri dalam menciptakan pengalaman bersantap yang santai dan eksklusif. Pelayanan *waiter/ss* tidak hanya mencakup penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mendukung kenyamanan tamu dengan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi selama menggunakan fasilitas kolam renang. Dalam Tugas Akhir ini, fokus pembahasan akan berada pada pelayanan yang diberikan oleh *waiter/ss* di The Barong Pool Bar and Café, khususnya dalam program Dip and Dine.

Dip (Kolam Renang) and Dine (Pelayanan makanan dan minuman) adalah salah satu program unggulan yang ditawarkan oleh Padma Resort Legian untuk menarik tamu yang tidak menginap di hotel. Padma Resort Legian menggunakan berbagai saluran, mulai dari website resmi, platform pemesanan online seperti Tiket.com, media sosial, hingga brosur di area lobby. Selain itu, pihak resort juga menginformasikan program ini melalui email promosi, aplikasi resmi Padma Hotels. Paket yang ditawarkan biasanya sudah termasuk penggunaan kolam renang, handuk, fasilitas sunbed, akses ke area *GYM*, area *Sport Recreation* serta voucher makanan dan minuman yang dapat ditukarkan langsung di The Barong Pool Bar

and Café. Harga voucher Dip and Dine bervariasi, namun berdasarkan informasi dari platform pemesanan daring, program ini ditawarkan mulai dari Rp400.000 (*Kids*) hingga Rp500.000 (*Adult*) per orang. Fasilitas ini menjadi daya tarik utama bagi tamu yang ingin bersantai di tengah suasana tropis khas Bali sambil menikmati kuliner berkualitas tinggi. Keunikan dari program dip and dine ini adalah tamu yang tidak menginap tetap bisa menggunakan fasilitas kolam renang hotel, yang biasanya hanya diperuntukkan bagi tamu yang menginap. Peran *waiter/ss* dalam program ini sangat penting, karena mereka tidak hanya bertugas melayani tamu, tetapi juga berfungsi sebagai representasi kualitas layanan yang ditawarkan oleh Padma Resort Legian. Keberhasilan program ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan *waiter/ss* dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Hal ini menjadikan pelayanan Dip and Dine sebagai elemen penting dalam menciptakan loyalitas tamu terhadap Padma Resort Legian.

Ada 2 Tugas Akhir orang yang membahas tentang Dip and Dine, yaitu sebuah program unggulan yang ditawarkan kepada tamu luar yang ingin menikmati fasilitas kolam renang dengan pembelian makanan atau minuman tertentu.

Adapun Tugas Akhir yang pertama dibuat oleh Made Putra Yasa (2023) membahas tentang analisis pelayanan *waiter/ss* dalam program *Sunday brunch* di The One Legian Hotel, program ini lebih menekankan pada penyajian makanan secara *buffet* di restoran sedangkan program Dip and Dine ini menggabungkan fasilitas kolam renang dengan pembelian makanan atau minuman. Adapun persamaan Tugas Akhir tersebut yaitu sama-sama membahas program khusus untuk tamu yang tidak menginap di hotel (*Non Inhouse Guest*).

Selain itu, adapun Tugas Akhir kedua yang dibuat oleh Ni Luh Sri Mardiani (2023) membahas tentang Pelayanan *Food and Beverage* di *Pool Bar* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hilton Bali Resort. Program ini memfokuskan pelayanan terhadap tamu yang menginap di hotel sedangkan program *dip and dine* ini lebih memfokuskan pelayanan rekreasi dan makanan atau minuman terhadap tamu yang tidak menginap di hotel, program ini umumnya berlangsung pada saat *occupancy* sudah mulai kecil (di bawah 60 %) dan pada saat memasuki *low season* dengan membeli paket tertentu. Tamu mendapatkan akses ke kolam renang dan kupon makanan atau minuman yang dapat ditukar di outlet yang sudah ditentukan. Adapun persamaan Tugas Akhir tersebut yaitu sama-sama membahas pelayanan F&B di area kolam renang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik memilih judul Tugas Akhir tersebut karena program *Dip and Dine* di *The Barong Pool Bar and Café*, *Padma Resort Legian* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan *Food and Beverage* (F&B) yang menggabungkan elemen rekreasi dan kuliner dalam satu paket eksklusif untuk tamu *non-inhouse*. Keunikan program ini terletak pada kemampuannya untuk menarik pasar luar hotel tanpa mengurangi kualitas pelayanan khas resort bintang lima. Dibandingkan dengan Tugas Akhir sejenis, program ini menawarkan konsep pelayanan yang lebih fleksibel, strategis, dan berorientasi pada pengalaman tamu secara menyeluruh, menjadikannya menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks peran penting *waiter/ss* dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan tamu.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelayanan *Dip and Dine Program* oleh *waiter/ss* di The Barong Poolbar and Cafe pada Padma Resort Legian?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *waiter/ss* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di program *dip and dine*?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir ini dengan judul pelayanan *Dip and Dine* program oleh *waiter/ss* di The Barong Poolbar and Café pada Padma Resort Legian adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan prosedur pelayanan *Dip and Dine program* oleh *waiter/ss* di The Barong Poolbar and Cafe Padma Resort Legian.
- b. Untuk menjelaskan apa saja kendala yang dihadapi *waiter/ss* dalam melakukan pelayanan *Dip and Dine* program di The Barong Poolbar and Cafe Padma Resort Legian.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

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

2) Menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu.

b. Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali bagi mahasiswa dalam menyusun Tugas Akhir yang berkaitan dengan judul.

c. Perusahaan (Padma Resort Legian)

Sebagai masukan tambahan bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

D. 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

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dilakukan penulis yang berkaitan dengan pelayanan yang baik terhadap tamu. Penulis melakukan pengumpulan data dengan observasi secara langsung di The Barong Poolbar and Cafe Padma Resort Legian, kondisi tersebut bertepatan dengan kegiatan praktik kerja lapangan. Sehingga penulis dapat mengetahui secara langsung kondisi yang terjadi di The Barong Poolbar and Cafe Padma Resort Legian. Melalui observasi tersebut, penulis memperoleh berbagai data penting seperti prosedur pelayanan *waiter/ss* kepada tamu Dip and Dine, alur kerja saat tamu datang hingga meninggalkan area, sikap dan keterampilan *waiter/ss*

dalam menghadapi tamu, kendala yang muncul selama pelayanan berlangsung, serta respons tamu terhadap layanan yang diberikan. Data ini menjadi dasar untuk mengetahui kualitas pelayanan dan peran *waiter/ss* dalam mendukung keberhasilan program *Dip and Dine*.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada PIC atau *Supervisor* untuk mengetahui secara mendalam dan kendala saat melakukan kegiatan pelayanan *Dip and Dine Program* di The Barong Poolbar and Cafe Padma Resort Legian.

c. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi pada buku literatur dan internet yang berkaitan dengan pelayanan yang baik terhadap tamu.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, metode analisis yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu: mendeskripsikan berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi kepustakaan berkenaan dengan Pelayanan *Dip and Dine Program* di The Barong Poolbar and Cafe Padma Resort Legian. Dalam penelitian kualitatif dan deskriptif, hasil data tidak disajikan dalam bentuk angka atau statistik kuantitatif, melainkan dalam bentuk uraian atau narasi yang menjelaskan fenomena berdasarkan fakta di lapangan.

Metode ini menyajikan data yang diperoleh dari wawancara, observasi langsung, dan studi pustaka ke dalam bentuk tulisan yang menggambarkan situasi, peristiwa, atau proses pelayanan secara detail dan sistematis. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana pelayanan *Dip and Dine* dijalankan, apa saja keunikannya, kendala yang dihadapi, serta bagaimana solusi atau upaya perbaikannya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dilakukan, bahwa program *Dip and Dine* di The Barong Pool Bar and Cafe, Padma Resort Legian, merupakan layanan unggulan yang menyatukan konsep rekreasi dan kuliner dalam satu paket menarik. Program ini ditujukan bagi tamu yang tidak menginap namun tetap ingin menikmati fasilitas kolam renang dan hidangan di restoran hotel, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan Dip and Dine Program oleh Waiter/s di The Barong Poolbar and Café Padma Resort Legian dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :

a. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan diri, seperti absensi, grooming, kelengkapan atribut kerja, dan membawa alat kerja seperti captain order dan ballpoint. Pada tahap persiapan peralatan, seperti pengecekan iPad, HT, dan dokumentasi aset untuk memastikan semuanya siap digunakan. Pada tahap persiapan area kerja, yaitu membuka pintu restoran, membersihkan area meja dan kursi, menata perlengkapan restoran (cutleries, tissue, menu), dan menyiapkan menu serta bendera di area sun lounge.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan pelayanan dalam program Dip and Dine mencakup serangkaian aktivitas yang dilakukan secara terstruktur dan profesional oleh *waiter/ss* bertugas menyambut tamu, menjelaskan program Dip and Dine, mengambil pesanan dengan sistem POS, menyajikan makanan dan minuman sesuai

standar, menjaga kebersihan area, melakukan *follow up*, menangani keluhan, serta memproses pembayaran.

c. Tahap penutupan

Tahap penutupan merupakan proses akhir dari rangkaian operasional pelayanan dalam program Dip and Dine. Pada tahap ini, pramusaji memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan seluruh area restoran dan peralatan yang digunakan selama operasional. Terdiri dari pengambilan kembali menu dan bendera, dokumentasi ulang alat kerja, pengecekan area, mengunci restoran, serta mengembalikan kunci ke pos keamanan.

2. Pada saat melakukan pelayanan dip and dine program di The Barong Poolbar and café ada beberapa kendala yang dihadapi, antara lain :

Dalam pelaksanaan pelayanan program Dip and Dine, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional serta pengalaman tamu. Kendala yang paling sering terjadi meliputi tamu luar yang membawa makanan sendiri, kurangnya pemahaman tamu mengenai mekanisme program, serta faktor cuaca yang tidak menentu. Ketiga hal tersebut dapat berdampak pada kenyamanan tamu maupun efektivitas pelayanan oleh pramusaji. Solusi dari tiap - tiap kendala tersebut yaitu : Memberikan penjelasan di awal dan menerapkan kebijakan *corkage fee* secara profesional, memberikan penjelasan yang lebih informatif secara lisan maupun tertulis saat reservasi dan saat tiba di outlet, dan menyediakan opsi *reschedule* dan menyiapkan lokasi alternatif jika cuaca buruk.

B. Saran

Adapun saran – saran yang dapat waiter/ss berikan dengan pengamatan ini, antara lain :

1. Sistem Reservasi yang Lebih Terintegrasi

Untuk meningkatkan pelayanan, sistem reservasi dapat diperkuat dengan penggabungan otomatis ke sistem POS dan notifikasi ke tim pelayanan. Hal ini memungkinkan *waiter/ss* mempersiapkan kebutuhan tamu sejak awal dan meminimalkan potensi kesalahan dalam pelayanan.

2. Penegasan Kebijakan Corkage Fee Secara Profesional

Manajemen perlu lebih tegas dan konsisten dalam menerapkan kebijakan larangan membawa makanan/minuman dari luar, disertai penjelasan mengenai alasan kebijakan tersebut secara sopan dan profesional. Dengan demikian, tamu akan memahami pentingnya mengikuti aturan demi kenyamanan bersama.

3. Penyediaan Opsi Lokasi Alternatif Saat Cuaca Buruk

Mengingat lokasi program berada di area kolam renang terbuka, maka sebaiknya pihak resort menyediakan area alternatif *indoor* untuk tamu *Dip and Dine* apabila terjadi hujan. Selain itu, sistem penjadwalan ulang (*reschedule*) juga perlu diperjelas agar tidak menimbulkan kebingungan bagi tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, D. P., Wicaksono, A., & Putri, M. R. (2023). *Industri Restoran dan Layanan Konsumen*. Prenadamedia Group.
- Anhika, P., Pratama, R., & Yuliana, S. (2024). *Teknik Pelayanan Restoran dan Peran Pramusaji dalam Industri Perhotelan*. Alfabeta.
- Arisandi, F. (2009). *Food and Beverage Service: Teknik Pelayanan di Restoran dan Hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Belia, A. (2022). *Dasar-dasar Operasional Restoran*. Deepublish.
- Handoko, B., Satwika, A. P., & Juwita, N. (2025). *Standard Operating Procedure Pelayanan Restoran di Hotel Berbintang*. LPPM ITS Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Muhammad, R., & Nuruddin, M. (2022). *Manajemen Restoran dan Kepuasan Pelanggan*. Kencana Prenada Media.
- Mu'is, A., Nugroho, A., & Rahayu, D. (2022). *Food and Beverage: Pengantar Manajemen dan Layanan Hotel*. Rosda Karya.
- Putri, N. M., Suryawan, I. K., & Anom, I. K. (2024). *Dasar-Dasar Perhotelan untuk Mahasiswa Pariwisata*. Udayana University Press.
- Sheldon, J. (2022). *Service Sequence in Hospitality Operations*. Springer.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality* (7th ed.). Pearson Education.
- Wayan, I. P., Sudarma, K., & Hartawan, I. M. (2024). *Manajemen Pelayanan Tamu di Industri Perhotelan*. Warmadewa Press.
- Yuliawan, Y. (2015). *Manajemen Akomodasi Perhotelan*. Penerbit Salemba Empat.