

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SET MENU BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI SANGKAR RESTAURANT BVLGARI RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Marliantini

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI SANGKAR RESTAURANT BVLGARI 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

**Ni Putu Marliantini
NIM 2215823251**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI SANGKAR RESTAURANT BVLGARI 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

**Ni Putu Marliantini
NIM 2215823251**

**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 set menu breakfast oleh pramusaji di sangkar restaurant bvlgari resort bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan set menu breakfast oleh pramusaji di sangkar restaurant bvlgari resort bali 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 inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

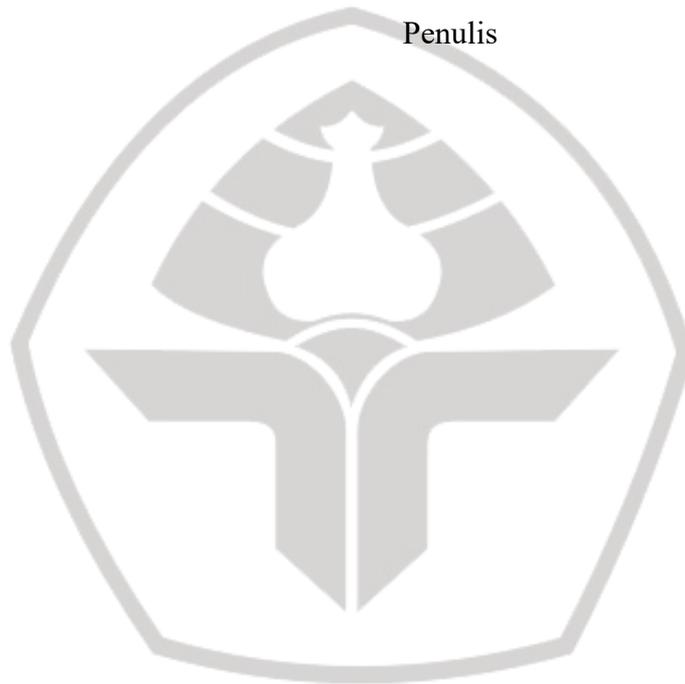
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan 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 D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. I Ketut Suparta, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Hadi selaku *Manager* Sangkar Restaurant Bvlgari Resort Bali, telah memberi kesempatan untuk pengambilan data kelengkapan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh *Staff* Sangkar Restaurant yang membantu dalam perolehan informasi terkait dengan penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Bapak I Made Juliawan dan Ibu Ni Kadek Martini 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, 15 Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL LUAR	i
HALAMAN SAMBUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
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	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
1. Tujuan	5
2. Manfaat	6
D. Metode Penulisan	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel	9
B. Pengertian Food and Beverage Departement	10
C. Pengertian Restoran	10
D. Pengertian Pelayanan	11
E. Pengertian Breakfast	13
F. Pengertian Set Menu Breakfast	13
G. Pengertian Pramusaji	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	15
1. Lokasi Hotel	15
2. Sejarah Hotel	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	17
1. Usaha	17
2. Fasilitas Hotel	22
3. Fasilitas Penunjang	31
C. Struktur Organisasi Bvlgari Resort Bali	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Pramusaji di Sangkar Restaurant Bvlgari Resort Bali	38
B. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi oleh Pramusaji dalam Pelayanan Set Menu Breakfast Serta Cara Mengatasinya	52

BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	57



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Bvlgari Resort Bali	17
Tabel 3. 2 Restoran di Bvlgari Resort Bali	19
Tabel 3. 3 Venue di Bvlgari Resort Bali	21



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Bvlgari Resort Bali	15
Gambar 3. 2 Ocean View Villa	23
Gambar 3. 3 Ocean Cliff Villa	23
Gambar 3. 4 Bedroom Mansion	24
Gambar 3. 5 Bedroom Mansion	24
Gambar 3. 6 Sangkar Restaurant.....	25
Gambar 3. 7 Ristorante Luca Fantin	25
Gambar 3. 8 La Spiaggia.....	26
Gambar 3. 9 Bvlgari Bar	26
Gambar 3. 10 Swimming Pool	28
Gambar 3. 11 Pavilion.....	28
Gambar 3. 12 Boardroom.....	29
Gambar 3. 13 La Terrazza.....	30
Gambar 3. 14 Bvlgari Chapel	30
Gambar 3. 15 Workshop Gymnasium.....	31
Gambar 3. 16 Bvlgari Spa.....	32
Gambar 3. 17 Little Gems Club	33
Gambar 3. 18 Bvlgari Store	34
Gambar 3. 19 La Galleria.....	34
Gambar 3. 20 Struktur Organisasi Sangkar Restaurant	35



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Grooming.....	57
Lampiran 2 : Persiapan restaurant.....	57
Lampiran 3 : Pelayanan breakfast.....	58



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bulgari Resort Bali adalah hotel mewah yang berdiri di atas tebing setinggi 150 meter dan memiliki akses ke pantai khusus untuk tamu hotel yang dicapai menggunakan kereta api kabel. Resort ini merupakan properti kedua yang dimiliki oleh Bulgari Hotels & Resorts yang telah resmi dibuka pada tahun 2006, yang dibangun dengan konsep *contemporary Italian design* dan menggabungkan kebudayaan Bali. Penggabungan ini bisa dilihat dari arsitektur hotel dan bahan prabotan menggunakan batu vulkanik yang dipotong dengan tangan, ornamen yang terbuat dari kayu dan dinding yang halus. Koleksi barang antik Bali dan karya seni eksotis, menghiasi seluruh resort detail furnitur dan dekoratif, seperti gelas tangkai, sendok garpu, keramik, dan kain tenun, dirancang dan diproduksi di Bali oleh tim seniman dan desainer lokal yang bekerja sama dengan arsitek resort Antonio Citterio dan Patricia Viel.

Dalam menjalankan usahanya Hotel Bulgari Resort Bali memiliki beberapa *department* seperti *Front Office, Housekeeping, Food and beverage Department, Finance, Engineering, Human Resources*. Salah satu departement yang ada di Bulgari Resort Bali yang memberikan keuntungan terhadap operasional hotel adalah restoran. Restoran yang terdapat di Bulgari Resort Bali terdiri dari 4 yaitu Sangkar Restaurant, Il Ristorante Luca Fantin, La Spiaggia, Bulgari Bar. Dari ke 4 restaurant tersebut, yang memberikan pelayanan *breakfast* adalah Sangkar Restaurant, dan terkadang juga pelayanan breakfast di lakukan di Bulgari Bar.

Pelayanan breakfast juga bisa diberikan di kamar yang disebut dengan In Villa Dining.

Bvlgari Resort Bali memiliki restoran yang menghasilkan pemasukan yang cukup signifikan bagi hotel, karena terdapat restoran yang menyediakan pelayanan *all day dining* yaitu memberikan pelayanan untuk *breakfast, lunch, dinner* dan *fine dining restaurant* yaitu memberikan pelayanan khusus dinner.

Salah satu restoran yang memberikan pelayanan *breakfast, lunch, dinner* adalah Sangkar Restaurant. Menurut Bapak Hadi selaku *Restaurant Manager* keunggulan Sangkar Restaurant ini terletak di tepi tebing bernuansa elegan namun informal, memiliki langit – langit yang diterangi dengan lampu – lampu yang berbentuk seperti sangkar burung yang dihiasi kain tenun tradisional yang megah. Sangkar Restaurant menawarkan menu Indonesia dan Italian food, menggabungkan hidangan populer Indonesia dengan teknik kuliner kontemporer yang kreatif, dan terdapat pelayanan breakfast di Sangkar Restaurant.

Set menu breakfast pada Sangkar Restaurant Bvlgari Resort Bali terdiri dari 4 set menu yaitu Balinese Breakfast, Italian Breakfast, Chinese Breakfast dan Wellness Breakfast. Dalam satu set menu terdapat jus, kopi, teh, roti dan potongan buah, menyajikan 2 menu mulai dari appetizer yang masing – masingnya mendapatkan 4 jenis makanan pembuka dan memilih salah satu main course yang terdapat pada daftar menu. Variasi set menu ini sangat menguntungkan bagi tamu dan hotel karena tamu Bvlgari berasal dari belahan dunia.

Pelayanan breakfast di Sangkar Restaurant memiliki keunikan lain yakni menyediakan menu breakfast dan In Villa Dining selama 24 jam. Sangkar

Restaurant biasanya melayani menu breakfast sesuai dengan jam operasional hingga tutup yaitu jam 23.00 dengan hidangan breakfast yang berupa set menu.

Pelayanan breakfast di Sangkar Restaurant Bvlgari Resort Bali sangat digemari oleh para tamu karena memiliki fleksibilitas yang sangat menguntungkan para tamu contohnya layanan sarapan yang tersedia 24 jam bertujuan agar tamu tidak tergesa-gesa saat bangun pagi dengan kekhawatiran layanan sarapan akan segera tutup. Selain didominasi oleh tamu yang berasal dari China, ada juga tamu-tamu lain yang datang dari berbagai belahan dunia. Pelayanan di hotel ini pun memikirkan juga tentang tamu-tamu yang berasal dari negara yang memiliki perbedaan waktu yang jauh secara signifikan dengan Bali. Misalnya tamu-tamu yang berasal dari Timur Tengah, USA, atau negara-negara lain yang berbeda waktu hingga 12 jam dengan Bali dimana mereka belum bisa menyesuaikan tubuh mereka untuk sarapan pagi saat biasanya itu waktu mereka untuk tidur. Banyak sekali tamu-tamu dari negara tersebut yang mengapresiasi dan sangat berterimakasih pada pihak hotel karena sangat memikirkan kenyamanan mereka dimulai dari hal kecil di pagi hari. Hal seperti ini merupakan salah satu keunikan pelayanan di Bvlgari Resort Bali yang mungkin tidak bisa ditemukan di hotel lain.

Menurut Bapak Hadi wisatawan Cina cenderung suka berkunjung ke Bvlgari Resort Bali karena hotel ini memiliki pemandangan laut lepas yang tentunya menjadi daya tarik yang kuat bagi tamu dan juga hotel ini merupakan salah satu hotel yang menyediakan pelayanan set menu Chinese breakfast. Menurut Chinese Guest Relation Officer di Bvlgari Resort Bali, beberapa tamu dari Cina memiliki kebiasaan yang rutin saat sarapan seperti harus ada bubur, nasi putih, daging,

sayuran, mi dengan sup yang ada di atas meja. Hal itu menjadi salah satu alasan hotel ini membuat Chinese Set Breakfast yang sudah dilengkapi dengan makanan khas Cina yang klasik dan identik dengan sarapan yang biasa mereka makan. Sekalipun Balinese Breakfast merupakan makanan yang paling banyak direkomendasikan dan dijual, namun penting juga untuk menyediakan makanan dengan rasa yang familiar untuk beberapa tamu.

Dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul yang memiliki judul “Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Pramusaji di Sangkar Restaurant Bvlgari Resort Bali”. Beberapa tugas akhir yang memiliki judul serupa antara lain “Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud” oleh Desyanita et al., (2023) dan artikel lain yang di tulis oleh Damayanti, (2024) dengan judul “Pelayanan Set Menu Dinner oleh Pramusaji pada To’ge Restaurant By Ayana Resort Bali”. Sama dengan tugas akhir penulis, kedua tugas akhir tersebut memiliki poin pembahasan utama tentang pelayanan set menu. Adapun perbedaan dari tugas akhir ini dengan kedua artikel tersebut terletak pada pelayanan dan menunya. Pelayanan set menu breakfast oleh waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud hanya memiliki menu Indonesian food dan Western food, sedangkan Sangkar Restaurant menyediakan 4 set menu breakfast yaitu Italian breakfast, Balinese breakfast, Chinese breakfast, dan Wellness breakfast. Dari sisi pelayanannya, breakfast di Sangkar Restaurant dilayani hingga restoran tutup, sedangkan di Restoran Arya Villa Ubud menu breakfast dilayani sampai jam 11 pagi.

Sementara itu, meskipun To'ge Restaurant by Ayana Resort Bali juga menyediakan pelayanan set menu, namun set menu tersebut disediakan sebagai menu dinner. Pelayanan set menu dinner oleh pramusaji di To'ge Restaurant memiliki konsep globaly comfort food yang artinya semua jenis makanan ada di restoran ini mulai dari Western food, Asian food hingga Italian food. Hal ini berbeda dengan Sangkar Restaurant yang memiliki 4 set menu berbeda.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan set menu breakfast oleh pramusaji di Sangkar Restaurant Bvlgari Resort Bali?
2. Kendala apa saja yang dialami oleh pramusaji dalam pelayanan set menu breakfast di Sangkar Restaurant Bvlgari Resort Bali, serta bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah.

- a. Untuk mengetahui pelayanan set menu breakfast oleh pramusaji di Bvlgari Resort Bali.

- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami oleh pramusaji dalam pelayanan set menu breakfast oleh pramusaji di Sangkar Restaurant Bvlgari Resort Bali, serta bagaimana cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain.

- a. Mahasiswa
 - 1) Menjadi syarat kelulusan dari Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Mengaplikasikan ilmu-ilmu dan teori yang didapat di kampus dengan membandingkan sesuai dengan kenyataan di dunia industry.
- b. Politeknik Negeri Bali

Menjadi bahan referensi bagi para mahasiswa khususnya mahasiswa jurusan pariwisata dalam mengembangkan ilmu dan teori sesuai dengan kondisi yang terjadi pada industri pariwisata khususnya bidang *Food and Beverage Service*.
- c. Bvlgari Resort Bali

Sebagai masukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

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

Observasi merupakan pengamatan dan terlibat secara langsung dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Penulis menggunakan metode observasi sebagai cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dalam penanganan set menu breakfast di sangkar restaurant Bvlgari Resort Bali.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data penulisan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada Supervisor Sangkar Restaurant dan Staf Sangkar Restaurant terkait dengan pelayanan set menu breakfast di sangkar restaurant Bvlgari Resort Bali.

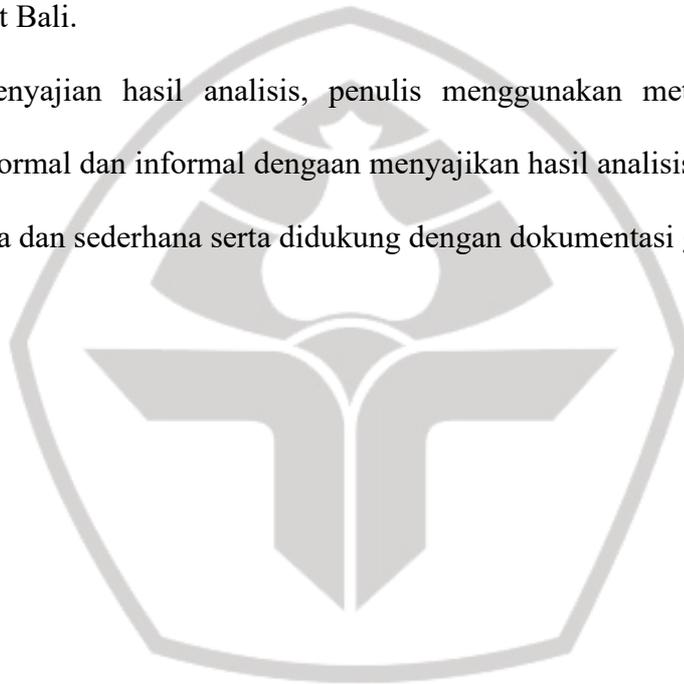
c. Studi Pustaka

Teknik studi kepustakaan adalah metode penelitian dengan cara mengambil data dari sumber buku atau literatur tertulis lainnya. Penulis mengumpulkan data dengan membaca buku-buku relevan untuk membantu dalam penyelesaian dan melengkapi daya yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti membaca buku yang ada hubungannya dengan *food & beverage*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusunan tugas akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif adalah suatu teknik dengan cara memaparkan atau menguraikan suatu fakta dengan sistematis dan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan dengan teori dari buku dan dari pendapat seseorang yang kompeten dan berkaitan dengan pelayanan set menu breakfast oleh pramusaji di sangkar restaurant Bvlgari Resort Bali.

Untuk penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode penyajian analisis data formal dan informal dengan menyajikan hasil analisis menggunakan kata-kata biasa dan sederhana serta didukung dengan dokumentasi gambar.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan pada Bab IV di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelayanan set menu breakfast oleh pramusaji di sangkar restaurant Bvlgari resort bali dilakukan dalam beberapa tahapan yaitu tahap persiapan yang terdiri dari persiapan diri, mempersiapkan *grooming* dari setiap pramusaji yang akan melayani tamu. Setelah tahap persiapan selesai dilakukan dilanjutkan dengan tahap pelayanan mulai dari menyambut tamu yang datang ke restoran, menanyakan identitas tamu, mengantar tamu ke tempat duduknya, menempatkan napkin, menuangkan air, menjelaskan menu, menawarkan kopi, teh, jus, mencatat pesanan tamu, melakukan penempatan alat makan sesuai pesanan tamu, menghidangkan minuman dan makanan, menanyakan makanan dan minuman kepada tamu, menawarkan bantuan terakhir, dan tahap akhir terdiri dari mengucapkan terima kasih kepada tamu, dan selanjutnya membersihkan meja dan area restoran, serta di set up ulang untuk tamu berikutnya, semua tahapan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur dan dapat dilaksanakan dengan baik.
2. Hambatan-hambatan dalam pelayanan set menu breakfast di sangkar restaurant Bvlgari resort bali antara lain gangguan dari insek seperti lalat,

nyamuk, dan serangga lainnya, Keterlambatan penyajian makanan. Semua hambatan bisa diatasi dengan baik

B. Saran

Dari beberapa hambatan yang penulis hadapi pada saat melakukan praktek kerja lapangan maka dapat penulis sarankan sebagai berikut. Pihak hotel disarankan untuk melakukan *fogging* dan menebar bubuk abate secara rutin agar menekan pembiakan dari nyamuk di area sangkar restaurant mengingat area dari restaurant yang dikelilingi banyak pepohonan yang menjadi tempat pembiakan nyamuk dan serangga.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, A. (2019). Pengaruh Penerimaan Pajak Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 3(2), 287–297.
- Damayanti, N. W. N. A. (2024). *Pelayanan Set Menu Dinner oleh Pramusaji pada To'ge Restaurant By AYANA Resort Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Darma Oka, I. M., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Proceeding Seminar Nasional*, 1(1.28-38).
- Desyanita, N. M., Oka, I., & Mahaputri, D. R. (2023). *Pelayanan Set Menu Breakfast oleh Waiter di Wayang Restaurant Arya Villas Ubud*. Politeknik Negeri Bali.
- Feri, S. O. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Hotel Menginap di Hotel Karmila Bandung*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- Gulo, M. J. (2021). *Analisis Penerapan Metode Devops Pada Aplikasi Restoran Berbasis Android*. Prodi Teknik Informatika.
- Huda, S. (2015). Upaya food & baverage product dalam meningkatkan kualitas makanan di hotel grand aston yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(1).
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 63–71.
- Lestari, T. (2013). *Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember*.
- Meriska, A. (2022). *TA: PERAN STAF RESERVASI DALAM MENGATASI DOUBLE BOOKING DI XYZ HOTEL & RESORT*. Politeknik Negeri Lampung.
- Poltak Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Putri, N. K. D. C., Harisal, H., & Damayanti, I. A. K. W. (2023). *Penanganan Breakfast In Room Dining oleh Waitress di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort*. Politeknik Negeri Bali.
- Sakti, F. T., & Fauzia, S. N. (2018). Pengaruh Pengawasan Pajak Hotel Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut). *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1), 160–173.
- Sipayung, R. R. A. (2017). *Strategi Pramusaji Dalam Up Selling Beverages di Village Cafe Untuk Meningkatkan Pendapatan Hotel Grand Lagoi Village Bintan*. Universitas Sumatera Utara.
- Wijayanti, A. (2016). *Tata Hidang*. Akpar BSI Yogyakarta.