

TUGAS AKHIR
PELAYANAN KECAK DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI SUKU RESTAURANT CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Sinta Suwandari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN KECAK DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI SUKU RESTAURANT CONRAD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Sinta Suwandari
NIM. 2215823287

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN KECAK DINNER OLEH PRAMUSAJI DI SUKU RESTAURANT CONRAD 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 Komang Sinta Suwandari
NIM. 2215823287**

**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 Kecak Dinner Oleh Pramusaji Di Suku Restaurant Conrad Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan cara Pelayanan Kecak Dinner Oleh Pramusaji Di Suku Restaurant Conrad 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 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.Pd, 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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Dr. Ketut Suja, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Kevin Girard selaku General Manager Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir.
9. Ibu Ni Luh Putu Ariyanti selaku Human Resource Director serta team HRD Conrad Bali yang telah memberikan arahan dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir.
10. Seluruh Staff Conrad Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan penyusunan Tugas Akhir.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

12. I Ketut Kari dan Ni Nyoman Rapi, 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, Juli 2025

Penulis

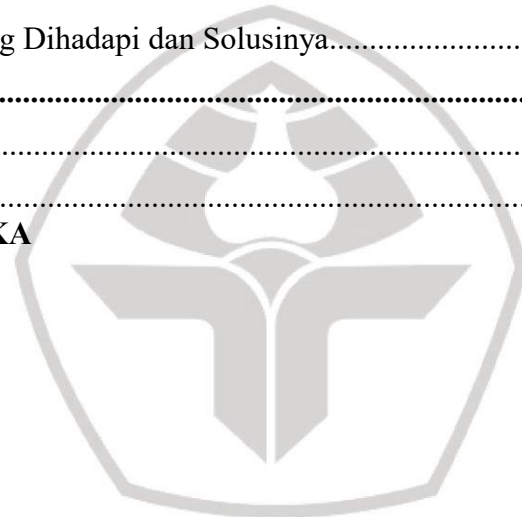


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Restaurant.....	11
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	11
2. Jenis – Jenis Restoran.....	12
C. Pramusaji.....	14
1. Pengertian Pramusaji.....	14
D. Dinner.....	15
1. Pengertian Dinner.....	15
E. Menu.....	16
1. Pengertian Menu.....	16

2. Jenis - Jenis Menu.....	17
F. Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan.....	19
2. Jenis Pelayanan.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	25
C. Struktur Organisasi.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali	52
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	58
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Conrad Bali.....	23
Gambar 3.2 <i>Lobby</i> Conrad Bali.....	27
Gambar 3.3 <i>Deluxe Garden</i>	28
Gambar 3.4 <i>Deluxe Resort</i>	28
Gambar 3.5 <i>Deluxe Ocean</i>	29
Gambar 3.6 <i>Deluxe Lagoon</i>	29
Gambar 3.7 <i>Ocean Suite</i>	30
Gambar 3.8 <i>Deluxe Suite</i>	30
Gambar 3.9 <i>Lagoon Suite</i>	31
Gambar 3.10 <i>Deluxe Lagoon Suite</i>	31
Gambar 3.11 <i>Presidential Suite</i>	32
Gambar 3.12 <i>Conrad Suite</i>	33
Gambar 3.13 <i>Conrad Ocean Suite</i>	33
Gambar 3.14 <i>Conrad Pool Suite</i>	34
Gambar 3.15 <i>Conrad Penthouse</i>	34
Gambar 3.16 <i>Suku Restaurant</i>	35
Gambar 3.17 <i>Azure Kiosk & Bar</i>	36
Gambar 3.18 <i>East Lobby Lounge</i>	37
Gambar 3.19 <i>Eight Degrees South Restaurant</i>	38
Gambar 3.20 <i>Rin Restaurant</i>	39
Gambar 3.21 <i>Gazebo didekat Pantai</i>	39
Gambar 3.22 <i>Ballroom</i>	40
Gambar 3.23 <i>Meeting Room</i>	41
Gambar 3.24 <i>Boardroom</i>	41
Gambar 3.25 <i>Infinity Chapel</i>	42
Gambar 3.26 <i>Balinese Water Garden</i>	42
Gambar 3.27 <i>Ocean Garden</i>	43
Gambar 3.28 <i>Wellness Centre</i>	44
Gambar 3.29 <i>Fitness Center</i>	44
Gambar 3.30 <i>Swimming Pool</i>	45
Gambar 3.31 <i>Tennis Court</i>	46
Gambar 3.32 <i>Jiwa Spa</i>	46
Gambar 3.33 <i>Reflection Lounge</i>	47
Gambar 3.34 <i>Conrad Suite Lounge</i>	47
Gambar 3.35 <i>Struktur Organisasi Conrad Bali</i>	48
Gambar 3.36 <i>Struktur Organisasi Food & Beverage Service</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Set Up Table</i> Kecak Dinner Conrad Bali.....	66
Lampiran 2. Babi Guling <i>Buffet Section</i>	66
Lampiran 3. Situasi Pada Saat Kecak Dinner.....	67
Lampiran 4. Tarian Kecak di Suku Restaurant Conrad Bali.....	67



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Conrad Bali merupakan hotel bintang lima yang ada di area Nusa Dua. Hotel ini menawarkan pengalaman menginap yang eksklusif dengan pemandangan indah Samudra Hindia, laguna, dan kolam renang pribadi. Conrad Bali terletak di pesisir selatan Pulau Bali lokasinya berada tepat di kawasan wisata olahraga air (*water sport*) Tanjung Benoa. Conrad Bali berjarak sekitar 1 kilometer dari kawasan wisata ITDC Nusa Dua dan sekitar 10 kilometer dari Bandara International Ngurah Rai. Dalam menjalankan operasional yang ada, Conrad Bali memiliki berbagai macam departemen yang mengelola serta menjalankan tugas yang ada seperti departemen *front office*, departemen *housekeeping*, departemen *food and beverage*, departemen *sales and marketing*, departemen *financial controller*, departemen *human resource* dan departemen *engineering*.

Dalam kegiatan operasional hotel, salah satu departemen yang memegang peran penting adalah *Food and Beverage Service Department*. Departemen ini bertanggung jawab untuk menyediakan layanan makanan dan minuman serta memenuhi kebutuhan lain yang terkait dengan pelayanan tersebut sesuai permintaan tamu. *Food and Beverage Department Service* pada Conrad Bali memiliki 5 *outlet* restoran, diantaranya adalah Suku Restaurant, Rin Restaurant, East Restaurant, Azure Bar, dan Eight Degrees South. Setiap *outlet* restoran Conrad Bali memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda.

Suku Restaurant, yang secara khusus mengusung tema kuliner Nusantara dan Asia dengan sentuhan modern. Konsep “Suku” yang berarti *tribe* atau suku bangsa dipilih sebagai filosofi utama untuk merepresentasikan keberagaman budaya dan kuliner Indonesia. Melalui berbagai program dan inovasi kuliner, restoran ini tidak hanya menyajikan hidangan lezat, tetapi juga menghadirkan pengalaman budaya yang khas kepada para tamu. Suku Restaurant menjadi sorotan bukan hanya karena kualitas kulinernya, namun juga karena mampu memadukan suasana *resort* tropis, elemen budaya lokal, dan cita rasa kuliner tradisional dalam satu tempat. Suku Restaurant memiliki 2 event resmi, yaitu “Nusantara Dinner” dan “Kecak Dinner” yang menghadirkan pertunjukan budaya.

Kecak Dinner merupakan sajian malam BBQ *buffet* dengan makanan pendamping khas Bali seperti lawar dan babi guling serta adanya pertunjukan tari Kecak yang mendalam dari kisah Ramayana dengan musik kecak dan gambelan Bali. Kecak diadakan setiap Sabtu, mulai dari jam 18.00 sampai dengan 22.00 WITA di Suku Restaurant dengan konsep *buffet service* dan paket minuman. Pertunjukan Kecak Dinner dilakukan di area *out door restaurant*. Tamu dapat melakukan reservasi terlebih dahulu agar pramusaji dapat menentukan meja sesuai dengan keinginan tamu sudah termasuk makanan yang di *buffet* dan *welcome drink*. Saat tamu datang pramusaji akan mengarahkan tamu ke meja dan langsung melakukan pengambilan pemesanan minuman (*taking order beverages*). Pramusaji akan mengarahkan tamu ke area *buffet* sambil menjelaskan makanan yang tersedia dengan pilihan makanan khas Bali seperti lawar, babi guling, betutu,

sate lilit dan sayur urap. Tamu bebas mengambil makanan tanpa tambahan biaya lagi, tamu bisa menikmati makanan sambil menonton pertunjukan kecak di *in door* ataupun *out door* sesuai reservasi tamu.

Pelayanan *dinner* sudah dibahas oleh beberapa tugas akhir diantaranya oleh Kadek Ega Dwi Ananda (2024) dengan judul, “Pelayanan Dinner Dengan A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Anarasa Movenpick Resort & Spa” bahwa terdapat persamaan pada pelayanan dinner tamu dapat melakukan reservasi untuk mempermudah menyesuaikan *table* agar sesuai dengan keinginan tamu. Adapun perbedaan menu *dinner* di Anarasa Restaurant disajikan *signature dish* yang merupakan hidangan favorit karena memiliki cita rasa khas dan porsi yang cukup. Selain itu, terdapat perbedaan pada pelayanan saat makan malam dengan *A’la Carte menu American Service* karena lebih flaksibel tamu dapat memilih menu yang diinginkan dari hidangan pembuka sampai penutup. Kemudian tugas akhir lainnya oleh Ni Made Ayu Fitria Aprilianti (2024) dengan judul “Pelayanan Ajengan Buffet Dinner Balinese Culture and Cuisine oleh Pramusaji di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort and Villas”, terdapat persamaan pada *buffet dinner* dan juga sedikit persamaan pada menu Balinese. Perbedaan terletak pada pertunjukan tarian Bali seperti Tari Panyembrama, Cendrawasih, Oleg Tamulilingan, dan Tari Baris yang menjadikan Ajengan *Buffet* memiliki ciri khas tersendiri untuk kepuasan tamu yang datang ke Eden Garden The Mulia. Sedangkan pada Suku Restaurant Conrad Bali memberikan pertunjukan tarian Kecak dengan *fire dance*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dilihat bahwa pelayanan Kecak Dinner di Suku Restaurant memiliki ciri khasnya yakni tamu *dinner* sambil menonton pertunjukan tari kecak dengan disajikan *buffet menu* Balinese seperti lawar, babi guling, betutu, sate lilit dan sayur urap. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul “Pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali”. Penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta ilmu pengetahuan kepada para pembaca mengenai pelayanan *dinner* kepada tamu.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi pada saat Pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji serta solusinya pada saat Pelayanan Kecak Dinner di Suku Restaurant Conrad Bali dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan di bidang Food and Beverage Division, khususnya *outlet* Suku Restaurant yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman.
 - 3) Sebagai wadah untuk pengetahuan tambahan mahasiswa dalam bidang pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Untuk menilai batas kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan kreativitas melalui penulisan tugas akhir.

- 2) Sebagai referensi bacaan yang nantinya akan bermanfaat untuk menambah pengetahuan para pembaca tentang penanganan Pelayanan *Dinner*.

c. Perusahaan (Conrad Bali)

- 1) Penulisan tugas akhir ini dapat memberikan informasi dan masukan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Conrad Bali.
- 2) Dapat menjadi masukan dan pertimbangan bahwa hal-hal lain mungkin yang dapat dikembangkan untuk memberikan kualitas di Conrad Bali.
- 3) Dapat meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode ini menjabarkan terkait metode mengumpulkan data yang dilakukan seperti metode observasi, wawancara, maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, dan berpartisipasi secara langsung dalam pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dan responden. Metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada *manager outlet* Suku Restaurant, *assistant*, *supervisor*, dan *staff* Suku Restaurant.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah kegiatan pengumpulan data dan informasi dengan mengutip literatur, membaca buku-buku, dokumen, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan isi dari tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu analisis deskriptif, menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan pihak yang kompeten dengan apa adanya yang berkaitan dengan pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali.

Dalam penyajian ini, data yang disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca, dan pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan Kecak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali dapat penulis simpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan terhadap tamu seorang pramusaji harus memahami tahapan yang dilakukan untuk kelancaran operasional restoran dengan tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan operasional dan tahapan akhir. Dengan menerapkan tahapan ini akan menjadikan pedoman untuk memperlancar operasioal kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu.

Tahapan awal yang dilakukan oleh seorang pramusaji ketika sampai di hotel, yaitu persiapan diri, persiapan area kerja dan operasional. Pada tahapan pelaksanaan terdapat langkah-langkah standar operasional yang dilakukan pada saat tamu datang sampai tamu duduk. Tahapan akhir adalah tahapan *closing* yang berarti pramusaji akan membersihkan seluruh area kerja setelah tamu selesai melakukan *dinner*.

Adapun hambatan yang terjadi pada saat pelayanan Kecak Dinner adalah keterlambatan pengiriman minuman dan datangnya tamu secara bersamaan. Hambatan tersebut dapat diatasi dengan beberapa cara seperti dengan mencari *support* dari *oulet* lain dan menambahkan lebih banyak orang untuk menghantar tamu ke meja yang sesuai dengan reservasi yang telah ditentukan.

B. Saran

Berdasarkan uraian simpulan di atas berkaitan dengan Pelayanan Kekak Dinner oleh Pramusaji di Suku Restaurant Conrad Bali. Untuk kelancaran operasional para *staff* di Conrad Bali agar berupaya meningkatkan tentang kualitas pelayanan *dinner* di restoran supaya tidak ada kesalahan pada saat memberikan pelayanan. Dengan dilakukan perbaikan dari segi koordinasi antar tim, khususnya antara *waiter/s* dan *bartender*, perlu adanya penambahan *staff* atau pengaturan *shift* kerja yang lebih efektif pada jam-jam sibuk agar pelayanan tetap optimal. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai batas waktu penyajian minuman juga penting untuk menjaga konsistensi pelayanan.

Di sisi lain, pelatihan berkala kepada staf mengenai kecepatan, ketepatan pelayanan, dan *product knowledge* juga sangat diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan hambatan dalam penghantaran minuman dapat diminimalkan dan kepuasan tamu dapat meningkat.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, C. R., & Jatmiko, H. (2021). Pengaruh variasi menu, cita rasa, dan harga terhadap kepuasan konsumen dimediasi oleh kualitas pelayanan: Studi pada cafe dan restoran fast food di Jember. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 21(2), 134–142. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v21i2.666>
- Arsih, Y., Praja, A., Perdian, S., Santoso, S., & Nurhidajat, R. (2022). Penerapan teknologi self-service dalam meningkatkan customer satisfaction pada usaha ritel food and beverage. *Jurnal Administrasi Profesional*, 3(2), 123–134. <https://doi.org/10.1234/jap.v3i2.5125>
- Azhari, D., & Arafah, W. (2023). Anteseden dari food quality dan identity prestige pada restoran cepat saji di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 28613–28619. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.11550>
- Chandra, E. (2020). Hotel Bisnis Di Kota Dumai Dengan Pendekatan Morfologi Arsitektur. *Tugas Akhir*, 12–26.
- Fairalsa, N. D., & Hapsari, P. S. (2024). *Javanese Ethnic Form At Sriya Cafe Restaurant Bentuk Etnik Jawa Pada Restoran Sriya Cafe*. 4(1).
- Gumawang Sinastriyo, S., & Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata API Yogyakarta, S. (2024). Analisis Operasional Hotel Pada Food and Beverage Departement Section Kitchen di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 7, Issue 2). <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara75>
- Kade, I. A., Damayanti, W., & Suardani, S. M. (2021). *Pengantar Hotel Dan Restoran*. Penerbit Cv.Eureka Media Aksara.
- Klara Bali, & Lingga Yuliana. (2024). Pengaruh Periodisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. *MASMAN Master Manajemen*, 2(4), 71–79. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i4.569>
- Muhammad, G., Program, H., Ilmu, S., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). *Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Retnaningrum. (2016). Beach Resort Hotel di Pantai Jungwok Gunungkidul. *Beach Resort Hotel Di Pantai Jungwok Gunungkidul*, 16–38.
- Rizka Maria Merdeka. (2025). *Food and Beverage Service, Apa Itu?* <https://greatdayhr.com/id-id/blog/food-and-beverage-adalah/>
- Safitri, E. Y., Yustita, A. D., & Wijaya, J. C. A. (2023). Analisis Menu Engineering dengan Pendekatan Matriks untuk Menentukan Strategi Bauran Pemasaran Bisnis Kuliner. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1), 100–107. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.59634>

Sariguna, P., & Kennedy, J. (2024). *Hospitality: Sejarah dan Perkembangannya dalam Manajemen Pariwisata*. IKRA-ITH Humaniora, 8(2). DOI:10.37817/ikraith-humaniora.v8i2.3104

Setiawan, K. A., & Pratiwi, K. T. A. (2023). Penerapan Prosedur Pelayanan Pramusaji Saat Pandemi di Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(10), 2327-2334.

Taufik, A., & Bahar, U. (2019). *Analisis Hukum Pengelolaan Hotel Berbasis Syariah Khususnya Aspek Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Hukum Bisnis*. *Jurnal Ilmiah Living Law*, 11(1), 23–33. <https://doi.org/10.30997/jill.v11i1.1636>



POLITEKNIK NEGERI BALI