

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER
DENGAN KUBU EXPERIENCE SET MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA KUBU RESTAURANT
DI MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Puspariawan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER
DENGAN KUBU EXPERIENCE SET MENU
OLEH PRAMUSAJI PADA KUBU RESTAURANT
DI MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Puspariawan
NIM. 2215823226**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER DENGAN KUBU EXPERIENCE SET MENU OLEH PRAMUSAJI PADA KUBU RESTAURANT DI MANDAPA A RITZ CARLTON RESERVE

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Puspariawan
NIM. 2215823226**

**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 Dinner dengan Kubu Experience Set Menu oleh Pramusaji pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini didapat dengan maksud untuk menguraikan proses pelayanan *dinner* dengan Kubu Experience *Set Menu* oleh pramusaji pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve 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 memberikan 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 memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi DIII yang telah memberikan 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 Cabang Gianyar yang telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
7. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
8. Bapak I Wayan Suparta, selaku Manager Kubu Restaurant at Mandapa A Ritz Carlton Reserve yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mendapatkan data di hotel.
9. Seluruh staf Mandapa A ritz Carlton Reserve yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan pencarian data.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Gede Budi Armawan dan Ibu Anak Agung Puspa Dewi 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, 24 Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan penulisan.....	5
D. Manfaat penulisan.....	5
E. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Restoran.....	11
C. <i>Food and Beverage Service</i>	14
D. Pelayanan.....	15
E. <i>Dinner</i>	18
F. Pramusaji.....	18
G. <i>Sequence of Service</i>	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22

A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Mandapa A Ritz Carlton Reserve	25
C. Struktur Organisasi.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Pelayanan <i>Dinner</i> dengan Kubu Experience Set Menu oleh Pramusaji Pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve	35
B. Hambatan Dalam Pelayanan dan Cara Mengatasinya.....	48
BAB V PENUTUP.....	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jam Operasional Restaurant.....	28
Tabel 3. 2 Jam Operasional The Library.....	29



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Lokasi Mandapa A Ritz Carlton Reserve	22
Gambar 3. 2 Kubu Restaurant	28
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Kubu Restaurant	31
Gambar 4. 1 Proses Absensi dengan Mesin	36
Gambar 4. 2 Personal Grooming Server	37
Gambar 4. 3 Proses Briefing	38
Gambar 4. 4 Mempersiapkan peralatan kerja.....	39
Gambar 4. 5 Set Up Table Dinner	40
Gambar 4. 6 Clear Up Table	48



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kubu Restaurant

Lampiran 1. 2 Kubu Experience Set Menu

Lampiran 2. 1 Mise en place

Lampiran 2. 2 Best restaurant choice at tripadvisor

lampiran 3. 1 Struktur Organisasi



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu pulau dengan keunikan budaya dan keindahan alamnya yang beragam. Ada banyak objek wisata yang menjadi tujuan utama wisatawan untuk berkunjung. Wisatawan yang berkunjung ke Bali meningkat cukup pesat, dipengaruhi oleh musim dan kegiatan tradisi masyarakat Bali yang sangat ingin disaksikan oleh wisatawan. Meningkatnya kedatangan wisatawan untuk menikmati keindahan dan keunikan budaya Bali berpotensi membuka banyak peluang usaha untuk masyarakat Bali (Elizabeth, 2020). Banyak layanan akomodasi dibangun di Bali yang berada di beberapa titik yang menjadi tujuan utama wisatawan. Keberadaan akomodasi tersebut berperan untuk menunjang kegiatan wisata. Bentuk akomodasi tersebut antara lain hotel, restoran, villa, homestay (Elizabeth, 2020).

Hotel adalah suatu bangunan akomodasi yang dikelola secara komersial yang memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian serta dapat menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya (Nurnawati, Ardyrusmarryya, 2017). Seiring berkembangnya destinasi pariwisata di Bali, banyak hotel yang mulai berdiri dan tersebar di tiap-tiap kabupaten salah satunya terletak di Kabupaten Gianyar, khususnya di daerah Ubud yaitu Mandapa A Ritz Carlton Reserve.

Mandapa A Ritz Carlton Reserve merupakan salah satu hotel mewah berbintang lima (5) yang terletak di jalan raya Kedewatan, Ubud, Gianyar, Bali yang didirikan

pada tahun 2015. Hotel ini terletak di tepi Sungai Ayung dan dirancang menyerupai sebuah pedesaan. Hotel ini dikelola oleh Marriot Internasional melalui jaringan The Ritz Carlton, menjadikan sebagai properti kedua (2) di pulau dewata, mengikuti The Ritz Carlton Bali yang dibuka sebelumnya. Mandapa adalah hotel ketiga (3) yang dikategorikan sebagai “Reserve” istilah untuk properti termewah Ritz-Carlton yang terletak di destinasi eksotis atau tersembunyi. Mandapa A Ritz Carlton Reserve memiliki beberapa departemen yang mendukung operasional hotel antara lain *front office department, housekeeping department, engineering department, food and beverage department*. *Food and beverage department* dibagi menjadi (dua) 2 divisi yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*, kedua (2) bagian ini memiliki hubungan keterkaitan yang erat dan sangat berpengaruh untuk memberikan pelayanan dengan mencapai tujuan mendapatkan kepuasan tamu.

Salah satu departemen yang menyajikan makanan dan minuman yaitu pada departemen *food and beverage service* yang mempunyai tugas pokok untuk melayani dan menyajikan makanan atau minuman kepada tamu baik di hotel maupun yang datang dari luar hotel. Pada Mandapa A Ritz Carlton Reserve memiliki restoran *fine dining* yang bernama Kubu Restaurant. *Restaurant* ini beroperasi dari pukul 06.00 pm – 01.00 am yang khusus melayani *dinner* dengan konsep *European Cuisine* yang menggunakan bahan lokal yang diambil dari daerah sekitar hotel yang berjarak 100 km. Menu Kubu Restaurant terinspirasi oleh alam yang diambil dari akar hingga daun dan menerapkan *zero waste philosophy*. Kubu Restaurant menawarkan konsep pelayanan *fine dining* yang mewah dan elegan, serta restaurant ini memiliki tiga (3) kombinasi konsep yang sangat unik yaitu

classic cooking technique , *european cuisine* dan *local ingredients*. Salah satu *set menu dinner* yang disediakan yaitu Kubu Experience Set Menu (**Lampiran 1.2** Kubu Experience Set Menu) yang merupakan *european cuisine* dengan sepuluh (10) macam *courses* yang terdiri dari *appetizer*, *maincourses* sampai *dessert* dengan harga Rp 1.200.000++. Pada pelayanan dinner terdapat perbedaan untuk tamu *in house* dan *outside*. Tamu *in house* yang menginap di Mandapa A Ritz Carlton Reserve dapat memilih dari menu set menu dinner yaitu Kubu Experience dan *ala'carte*, tetapi untuk tamu *outside* mereka hanya boleh memesan Kubu Experience set menu. Dalam menghidangkan Kubu Experience set menu untuk dinner yang terdiri dari 10 *courses* ini sesuai dengan *Standard Operasional Procedure* (SOP) atau tahapan yang sudah dibuat oleh *management hotel*. Kubu Restaurant memiliki konsep *outdoor* yang berada di tepi Sungai Ayung yang mengharuskan tamu untuk membuat reservasi terlebih dahulu agar mendapatkan *table* untuk melakukan *dinner*; mendapatkan *experience* dengan 10 *courses* yang dilayani oleh seorang *server* yang profesional.

Berdasarkan tinjauan terhadap tulisan tugas akhir sebelumnya, ditemukan beberapa tugas akhir dengan membahas pelayanan set menu. Jika dibandingkan dengan beberapa judul yang memiliki kemiripan seperti tugas akhir yang ditulis oleh Suari et al., (2023) dengan judul “Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape” kemiripan dapat ditemukan di Restaurant Izakaya By Oku The Apurva Kempinski Bali yaitu Menu Luxury Escape memberikan pelayanan set menu *courses* dari makanan pembuka (*appetizer*), makanan utama (*main course*), makanan penutup (*dessert*). Sedangkan terdapat perbedaan pada konsep *restaurant* yaitu pada *Restaurant Izakaya by OKU* merupakan salah satu restoran di The

Apurva Kempinski Bali yang memiliki keunikan ciri khas dapur terbuka yang dapat secara langsung melihat suasana kegiatan memasak yang dilakukan oleh *kitchen* khususnya di bagian *sushi counter*, selain itu restoran ini memiliki konsep *family style*, makanan yang dipesan bisa berbagi dengan teman maupun keluarga. Tugas akhir lainnya yang ditulis oleh Ariesusanti (2024) dengan judul “Pelayanan Special Set Menu Dinner Celebration of Culinary Arts oleh Pramusaji Koral Restaurant di The Apurva Kempinski Bali” membahas salah satu *restaurant* yang berada di The Ampurva Kempinski Bali yang mempunyai konsep pelayanan *fine dining* dengan *set menu*. Persamaan yang dapat ditemukan yaitu dari judul tugas akhir dari Ariestuti adalah pelayanan yang diberikan oleh Koral Restaurant mirip dengan Kubu Restaurant yang menawarkan *dinning experience* yang mewah dan elegan. Hal yang membedakan dengan tugas akhir yang ditulis saat ini adalah jumlah set menu yang ditawarkan oleh Koral Restaurant berjumlah (lima) 5 jenis dan konsep menu Koral Restaurant dominan *seafood ingredient*, sedangkan pada Kubu Restaurant hanya memiliki (dua) 2 jenis set menu dengan konsep *European Cuisine*.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membahas tugas akhir dengan judul “Pelayanan Dinner dengan Kubu Experience Set Menu oleh Pramusaji pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve“. Tugas akhir ini dibuat untuk mengetahui lebih dalam dan mendetail mengenai pelayanan *fine dining* serta tahapan dalam melayani tamu yang memesan Kubu Experience *set menu* sehingga dapat memberikan kepuasan pada tamu dan mengetahui cara mengatasi hambatan yang ditemui saat pelayanan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *Dinner* dengan Kubu Experience set menu oleh pramusaji pada Kubu restoran di Mandapa A Ritz Carlton Reserve?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam pelayanan *dinner* dengan Kubu Experience set menu pada Kubu restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve dan cara mengatasinya?

C. Tujuan penulisan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Dinner dengan Kubu Experience Set Menu oleh Pramusaji pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve” adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui pelayanan dinner dengan Kubu Experience Set Menu oleh pramusaji pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam melayani tamu yang memesan Kubu Experience Set Menu serta solusinya untuk *fine dining* pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve.

D. Manfaat penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan DIII di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

- b. Dapat menambah pengetahuan dan keahlian para mahasiswa di bidang *Food and Beverage Service* terutama dalam pelayanan *fine dining restaurant*.
2. Politeknik Negeri Bali
 - a. Mengetahui kemampuan dan *skill* para mahasiswa yang didapatkan di industri, dan juga dapat menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa.
 - b. Digunakan sebagai referensi mahasiswa yang lainnya dalam menyusun tugas akhir, sehingga juga dapat menambahkan wawasan bagi para pembaca.
 3. Mandapa A Ritz Carlton Reserve
 - a. Dapat mengetahui kekurangan atau kendala yang dirasakan oleh karyawan hotel sehingga para management hotel dapat meningkatkan mutu dan pelayanan yang dimiliki.
 - b. Sebagai bahan evaluasi peraturan yang sudah dibuat

E. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode Observasi adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Hasibuan et al., 2023) yaitu *sequence of service* yang digunakan saat melayani tamu dinner yang memesan

Kubu Experience Set menu pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve.

b. Wawancara

Pengertian metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan- pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara luas mengenai objek penelitian (Tanujaya, 2017) kepada *manager, supervisor, dan senior staff server* pada Kubu Restaurant tentang pelayanan dinner dengan Kubu Experience Set menu di Mandapa A Ritz Carlton Reserve.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka (*library research*) dengan menggunakan sumber data berupa buku-buku referensi, tugas akhir terdahulu dan artikel-artikel jurnal ilmiah. Pada penelitian ini rangkaian kegiatannya berkenaan dengan pengumpulan data pustaka tugas akhir, jurnal, buku membaca dan mencatat, lalu mengolah informasi yang sesuai dan diperlukan untuk menjawab rumusan masalah yang akan dipecahkan (Tahmidaten dan Krismanto, 2020).

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang terjadi pada saat melayani tamu dinner pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton Reserve (Lindawati, 2016).

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis serta diskusi mengenai data, penulis mencapai beberapa kesimpulan yang di peroleh dari pengamatan tentang pelayanan *dinner* dengan Kubu Experience set menu oleh pramusaji pada Kubu Restaurant di Mandapa Ritz Carlton Reserve yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan *dinner* dengan Kubu Experience set menu oleh Pramusaji pada Kubu Restaurant di Mandapa A Ritz Carlton reserve terdiri dari 19 langkah atau tahapan dimulai dari kedatangan tamu, hingga tamu selesai melakukan makan malam. Secara umum tahapan dari pelayanan untuk melayani Kubu Experience set menu yaitu, menyambut tamu menggunakan nama mereka, mengantar tamu ke meja, melakukan *taking order*, menuangkan air sesuai permintaan tamu, menyajikan *cocktail/mocktail*, menghidangkan 10 makanan Kubu Experience set menu, menanyakan tamu tentang cita rasa makanan yang dipesan, menyiapkan bill dan *buggy, farewell the guest*.
2. Selain itu penulis menemukan tiga kendala yang dihadapi saat melayani tamu yang memesan Kubu Experience set menu, yang meliputi: kurangnya alat komunikasi, makanan utama yang tiba di saat bersamaan, dan juga jarak yang jauh saat mengambil peralatan.

B. Saran

Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik di bidang *fine dining*, penulis memiliki beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak Kubu Restaurant di hotel Mandapa A Ritz Carlton Reserve, antara lain:

1. Pada saat menghadapi masalah kurangnya alat komunikasi sebaiknya *server* dapat memiliki satu HT yang terhubung langsung dengan *staff kitchen*, *manager*, *runner* dan *bar*. Melalui cara ini, proses penyampaian pesan akan lebih efisien, dan *server* tetap berada di depan untuk memberikan layanan tanpa harus ke *kitchen area* saat menginginkan sesuatu.
2. Dalam upaya mengatasi makanan yang datang bersamaan perlu adanya satu *server* yang bertugas sebagai *floating*. *Floating* adalah seseorang yang membantu semua *section table*, baik dalam menyajikan makanan, menjelaskan menu, *taking order*, dan juga menyajikan minuman. Sistem *floating* membuat pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih maksimal sehingga tamu merasa puas dan senang. *Server* juga perlu cermat dalam mengatur waktu pembuatan makanan di *kitchen* dan cepat dalam melakukan *set-up cutleries* untuk *main courses*.
3. Dalam menanganinya jarak pengambilan peralatan yang jauh, sebaiknya sebelum mulai operasional para *server* akan menyiapkan *cutleries* lebih dari jumlah tamu sehingga bisa meminimalisir kekurangan *cutleries*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesusanti, N. P., & Pariwisata, J. (2024). *Tugas Akhir Pelayanan Special Set Menu Dinner Celebration of Culinary Arts Oleh Pramusaji Koral Restaurant*
- Bayu Eizky Hermawan, Rizal Ananta Fauzi, & Hendra Setiawan. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Lombok Idjo Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi, September*.
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18. <https://doi.org/10.70018/mb.v3i1.36>
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *International Proceeding on Entrepreneurship*, 1(1). <https://doi.org/10.32493/ipe.v1i1.9688>
- Elizabeth, J. (2020). Upaya Diplomasi Pemerintah Indonesia Untuk Meningkatkan Jumlah Wisatawan Mancanegara Pasca Bom Bali Tahun 2002. *Global and Policy Journal of International Relations*, 3(01), 77–89. <https://doi.org/10.33005/jgp.v3i01.1962>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Hasibuan, P., Azmi, R., Arjuna, D. B., & Rahayu, S. U. (2023). Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method. *ABDIMAS: Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 8–15. <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- 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
- Lindawati, S. (2016). Penggunaan Metode Deskriptif Kualitatif Untuk Analisis Strategi Pengembangan Kepariwisata Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara. *Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASSTIKOM), Hotel Lombok Raya Mataram*, 833–837.
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue*:

- Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25.
<https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. N. (2021). Hospitality Industry. In *Insan Cendekia Mandiri* (Vol. 25, Issue 12).
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. (2017). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53–60.
- Suari, A., Murni, N., & Nova, M. (2023). *Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape di Restaurant Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali*. http://repository.pnb.ac.id/7842/%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/7842/3/RAMA_93402_2015823022_0025056408_0828119301_part.pdf
- Tahmidaten, L., & Krismanto, W. (2020). Permasalahan Budaya Membaca di Indonesia (Studi Pustaka Tentang Problematika & Solusinya). *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 10(1), 22–33.
<https://doi.org/10.24246/j.js.2020.v10.i1.p22-33>
- Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan. ... *PROFESIONAL Jurnal Ekonomi ...*, 2(2), 264–269.
<https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/120%0Ahttps://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/download/120/125>
- Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). Foodservice 1 Pelayanan Di Restoran. *Modul*, 1–70. [https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul Food Service 1 Pelayanan di Restoran.pdf](https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul_Food_Service_1_Pelayanan_di_Restoran.pdf)
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 90–95.
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. N. (2021). Hospitality Industry. In *Insan Cendekia Mandiri* (Vol. 25, Issue 12).