

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI DENGAN APLIKASI CHOPE
OLEH SERVER DI SOKUBE RESTORAN DISCOVERY
KARTIKA PLAZA HOTEL BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Tutus Diansari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI DENGAN APLIKASI CHOPE
OLEH SERVER DI SOKUBE RESTORAN DISCOVERY
KARTIKA PLAZA HOTEL BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Tutus Diansari
NIM. 2215823056**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI DENGAN APLIKASI CHOPE
OLEH SERVER DI SOKUBE RESTORAN DISCOVERY
KARTIKA PLAZA HOTEL 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

**Tutus Diansari
NIM. 2215823056**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, tugas akhir dengan judul “Penanganan Reservasi dengan Aplikasi Chope oleh Server di Sokube Restoran, Discovery Kartika Plaza Hotel Bali” dapat diselesaikan dengan baik berkat berbagai pihak.

Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk menguraikan proses implementasi aplikasi Chope dalam mendukung pelayanan dan operasional di restoran. Selain itu, tugas ini juga dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan 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 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

4. pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan kesempatan, arahan, serta dukungan kepada penulis dalam menempuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.
6. Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi selama proses penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Suhadi Hadinata dan Enik Setiyawati, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang serta dukungan tanpa henti sejak kecil hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini
9. Citra, Erna, Cindy, Erlin, dan Ayu Kumala, sahabat penulis sejak kecil yang selalu hadir memberikan semangat, tawa, dan dukungan dalam berbagai situasi. Kehadiran mereka menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup dan pendidikan penulis hingga saat ini.
10. Teman-teman di jurusan pariwisata yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga Penulis dapat menyelesaikan tepat waktu.

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,

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	3
1. Tujuan.....	3
2. Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan	5
1. Metode Pengumpulan Data	5
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department.....	11
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	11
2. Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Department.....	12
C. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran.....	13
2. Klasifikasi Restoran	13
3. Sequence of Service	14
D. Aplikasi Chope dalam Pelayanan Restoran.....	15
E. Server	17
1. Pengertian Server	17
2. Tugas-tugas Server	18
F. Pelayanan	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel	20
1. Lokasi Perusahaan/Hotel.....	20

2. Sejarah Perusahaan/Hotel.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel	22
1. Bidang Usaha Perusahaan/ Hotel	22
2. Fasilitas Perusahaan/ Hotel	30
C. Struktur Organisasi Perusahaan/ Hotel.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Penyajian Hasil Penanganan Reservasi menggunakan aplikasi Chope oleh Server Sokube Restoran	41
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	63
BAB V PENUTUP	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kamar di Hotel Discovery Kartika Plaza Hotel	23
Tabel 4.1 <i>Capacity Chart</i> MICE di Hotel Discovery Kartika Plaza Hotel	29
Tabel 4.2 Detail Nominal Deposit	64



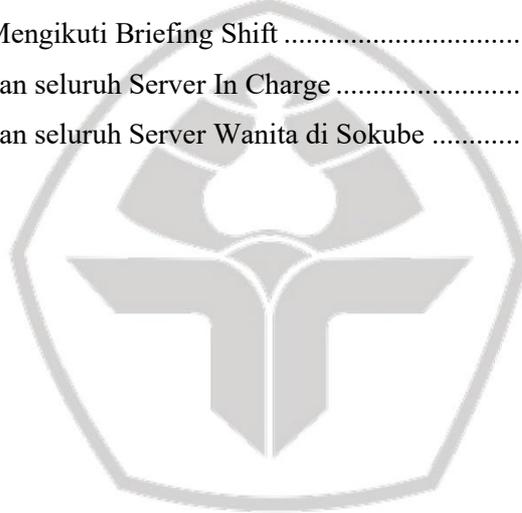
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Discovery Kartika Plaza.....	20
Gambar 3.2 The Pond Restoran	25
Gambar 3.3 Ruang VIP The Pond Restoran.....	25
Gambar 3.4 Sunset Bar & Lounge	26
Gambar 3.5 Cigar Lounge.....	26
Gambar 3.6 Lobby Bar.....	27
Gambar 3.7 El Jardin Steak House.....	28
Gambar 3.8 Kul-Kul Pool Bar.....	28
Gambar 3.9 Sokube Restaurant	29
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Discovery Kartika Plaza Hotel.....	31
Gambar 3.11 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	32
Gambar 4. 1 Contoh Grooming Server Sokube Restoran.....	43
Gambar 4. 2 Log In Chope Melalui Website	44
Gambar 4. 3 Aplikasi Chope Setelah melakukan Log In.....	45
Gambar 4. 4 Detail Reservasi Chope	45
Gambar 4. 5 Sign Reservasi Sokube Restoran.....	49
Gambar 4. 6 Meja Reservasi Sokube	49
Gambar 4. 7 List Non Available & Limit Sokube	50
Gambar 4. 8 Contoh <i>table</i> reservasi <i>by</i> Chope <i>inside room</i>	53
Gambar 4. 9 Tampilan Awal Micros System.....	55
Gambar 4. 10 Tampilan Awal Micros System.....	56
Gambar 4. 11 Kategori Menu Pada Micros System.....	56
Gambar 4. 12 Tampilan Welcome Bread Sokube Restoran	57

LAMPIRAN

Gambar 1. 1 Log Book Reservation Sokube.....	73
Gambar 1. 2 Daftar Menu Makanan Sokube Restoran	73
Gambar 1. 3 Daftar Menu Makanan Sokube Restoran	74
Gambar 1. 4 Daftar Menu Minuman.....	74
Gambar 1. 5 Daftar Menu <i>Breakfast</i>	75
Gambar 2. 1 Penulis Mengikuti Training Cara Membawa Minuman.....	76
Gambar 2. 2 Penulis Mempelajari sistem Micros	76
Gambar 2. 3 Penulis Mengikuti Briefing Shift	76
Gambar 2. 4 Penulis dan seluruh Server In Charge	77
Gambar 2. 5 Penulis dan seluruh Server Wanita di Sokube	77



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Discovery Kartika Plaza Hotel merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak strategis di kawasan Kuta, Bali. Hotel ini menawarkan fasilitas lengkap dan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik dalam keperluan bisnis maupun rekreasi. Dengan berbagai departemen seperti Front Office, Housekeeping, Engineering, hingga Food & Beverage, hotel ini menjamin pengalaman menginap yang nyaman dan berkelas. Penelitian ini secara khusus berfokus pada Food & Beverage Service Department, khususnya pada peran server di Sokube Restaurant sebagai studi kasus dalam penyusunan Tugas Akhir.

Sokube Restaurant adalah salah satu outlet F&B di Discovery Kartika Plaza Hotel yang memiliki tingkat okupansi tinggi. Restoran ini buka mulai pukul 07.00 WITA hingga 01.00 WITA dengan kapasitas maksimal hingga 150 tamu. Selain menyajikan makanan dan minuman berkualitas tinggi, Sokube juga mengadopsi teknologi berbasis aplikasi reservasi digital bernama Chope. Aplikasi ini memungkinkan tamu untuk melakukan reservasi tempat secara real-time sekaligus menyampaikan permintaan khusus seperti pilihan tempat duduk. Fitur ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman bersantap yang lebih personal dan efisien, khususnya bagi wisatawan mancanegara dan rombongan besar yang ingin memastikan ketersediaan tempat duduk dengan lokasi sesuai preferensi mereka.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi Chope juga mendukung efisiensi pelayanan melalui sistem *pre-order* (PO) yang dilakukan via WhatsApp. Banyak tamu merasa terbantu dengan fitur ini karena makanan dapat langsung diproses oleh dapur sebelum tamu tiba, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan, terutama bagi tamu rombongan yang memiliki jumlah pesanan cukup banyak.

Tanggapan tamu terhadap pelayanan di Sokube Restaurant juga umumnya sangat positif, mulai dari keramahan server, kebersihan area restoran, hingga efisiensi pelayanan yang diberikan. Pengalaman bersantap yang lancar dan suasana yang nyaman menjadikan restoran ini mendapat tempat tersendiri di hati para pengunjung. Kehadiran sistem reservasi digital memberikan nilai tambah, di mana tamu merasa lebih dihargai dan diperhatikan sejak awal interaksi hingga pelayanan selesai.

Tugas Akhir ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan, seperti karya Putu Yana Hari Sandi Dewi (2023) berjudul Pelayanan Dinner Ala Carte Menu oleh Server/s pada Sundara Restaurant di Four Seasons Bali Resort, yang menekankan pentingnya tahapan pelayanan dan koordinasi tim. Juga penelitian oleh Ni Luh Putu Friska Oktaviani (2023) berjudul Pelayanan Buffet Breakfast dan Ala Carte Menu oleh Hostess di Taman Gita Restaurant InterContinental Bali Resort, yang menyoroti peran hostess dan kendala operasional yang sering dihadapi.

Berbeda dari kedua penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada pemanfaatan teknologi reservasi berbasis aplikasi dan bagaimana peran server

beradaptasi dalam memberikan layanan yang lebih responsif dan terintegrasi. Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi kontribusi nyata server dalam mendukung efisiensi operasional serta meningkatkan kepuasan tamu. Melalui kajian ini, diharapkan muncul pemahaman yang lebih dalam mengenai cara kerja server di era digital dan bagaimana teknologi seperti Chope dapat dimaksimalkan untuk mendukung kualitas pelayanan di industri perhotelan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur pelayanan *all day dining* dengan aplikasi Chope oleh Server di Sokube *Restaurant* ?
2. Apa saja tantangan dan solusi yang dihadapi *server* di Sokube *Restaurant* dalam memanfaatkan teknologi berbasis aplikasi seperti Chope untuk mendukung kelancaran operasional?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan All Day Dinning dengan Aplikasi Chope oleh Server di Sokube Restoran, Discovery Kartika Plaza Hotel Bali” adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan prosedur pelayanan *all-day dining* di Sokube *Restaurant* melalui aplikasi Chope.

- b. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi Server dan merumuskan solusi dalam penggunaan aplikasi Chope.
- c. Menggambarkan *feedback* tamu terhadap penggunaan aplikasi Chope.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Menambah pemahaman mahasiswa mengenai peran Server dalam meningkatkan kepuasan tamu di industri perhotelan.
 - 2) Memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis operasional restoran berbasis teknologi.
 - 3) Mengembangkan keterampilan dalam menyusun solusi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan di restoran.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi akademik yang dapat digunakan untuk pengembangan kurikulum di bidang perhotelan, khususnya Food and Beverage Service.
 - 2) Memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas lulusan yang siap menghadapi tuntutan industri.
 - 3) Menjadi dasar untuk menjalin kerjasama lebih erat dengan Discovery Kartika Plaza Hotel dalam bidang pelatihan dan penelitian.
- c. Discovery Kartika Plaza Hotel
 - 1) Memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan *service* di Sokube *Restaurant*.
 - 2) Membantu mengidentifikasi dan menyelesaikan tantangan operasional

restoran melalui implementasi teknologi.

- 3) Mendukung pengembangan standar layanan yang dapat meningkatkan kepuasan tamu dan daya saing restoran.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan guna mendukung penyusunan Tugas Akhir ini. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas operasional di Sokube *Restaurant*, Discovery Kartika Plaza Hotel. Observasi ini mencakup proses pelayanan oleh Server, alur kerja di dapur, interaksi antara Server dengan tamu, serta penggunaan teknologi berbasis aplikasi seperti Chope. Data yang diperoleh dari observasi ini digunakan untuk memahami situasi nyata di lapangan dan menganalisis tantangan serta peluang dalam operasional restoran.

b. Wawancara

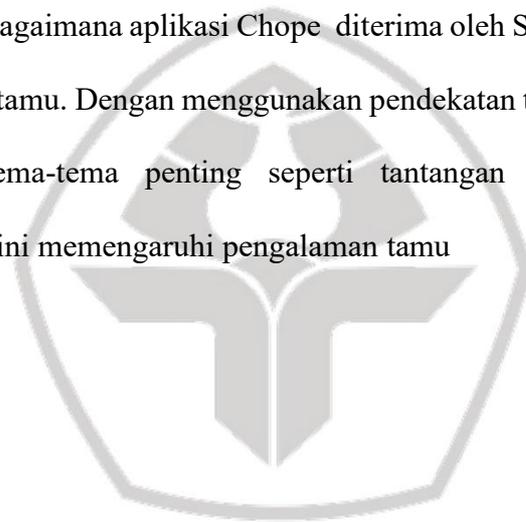
Metode wawancara dilakukan dengan mewawancarai beberapa pihak terkait, seperti Supervisor Food and Beverage Service, Server yang bertugas di Sokube *Restaurant*, dan tamu yang pernah menggunakan layanan restoran. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman, kendala, dan solusi yang diterapkan dalam pelayanan restoran, serta perspektif tamu terhadap kualitas layanan yang diberikan.

c. Studi Pustaka

Metode studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber referensi, seperti jurnal, buku, laporan penelitian, dan artikel yang relevan dengan topik. Studi pustaka ini membantu memberikan landasan teori yang kuat, serta membandingkan hasil penelitian sebelumnya dengan temuan di lapangan

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Analisis kualitatif deskriptif: Metode ini akan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana aplikasi Chope diterima oleh Server dan dampaknya terhadap pelayanan tamu. Dengan menggunakan pendekatan tematik, penulis dapat mengidentifikasi tema-tema penting seperti tantangan yang dihadapi dan bagaimana aplikasi ini memengaruhi pengalaman tamu



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Dari hasil observasi yang dilakukan selama masa training di Sokube *Restaurant*, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan *all day dining* oleh Server sudah mengikuti tahapan kerja yang cukup jelas, mulai dari persiapan, pelaksanaan, sampai tahap akhir. Tahap persiapan dilakukan sejak sebelum restoran buka, seperti *grooming*, penataan area kerja, hingga pengecekan alat dan sistem reservasi digital Chope. Saat jam operasional berjalan, Server bertugas menyambut tamu, menangani reservasi, mencatat pesanan, serta memastikan makanan dan minuman tersaji dengan baik. Setelah restoran tutup, Server juga masih harus menyelesaikan tugas akhir seperti pembersihan, evaluasi tamu, dan laporan reservasi.
2. Meski alurnya sudah tertata, terdapat beberapa kendala yang dihadapi di lapangan. Salah satu yang paling terasa adalah gangguan sistem, baik dari Chope maupun Micros, membuat proses *seating* dan *input order* menjadi lebih lambat atau memakan waktu. Selain itu, sistem manual yang masih digunakan untuk mengirim pesanan ke dapur menyebabkan beban kerja Server menjadi lebih berat. Server yang masih baru pun kerap mengalami kebingungan karena belum terbiasa dengan sistem operasional yang ada, serta terkadang kurang mendapatkan arahan yang jelas dari senior. Di sisi lain, beberapa tamu juga belum sepenuhnya memahami kebijakan mengenai deposit reservasi, yang

dapat menimbulkan keluhan apabila mereka tidak hadir dan deposit dinyatakan hangus.

3. Walaupun begitu, secara umum *feedback* dari tamu cukup baik. Tamu merasa dilayani dengan ramah dan nyaman, terlebih saat sistem berjalan dengan lancar dan tidak terlalu ramai. Namun dari beberapa kasus juga terlihat bahwa pelayanan bisa lebih baik lagi jika sistem internal diperbaiki dan komunikasi antar tim diperkuat.

B. Saran

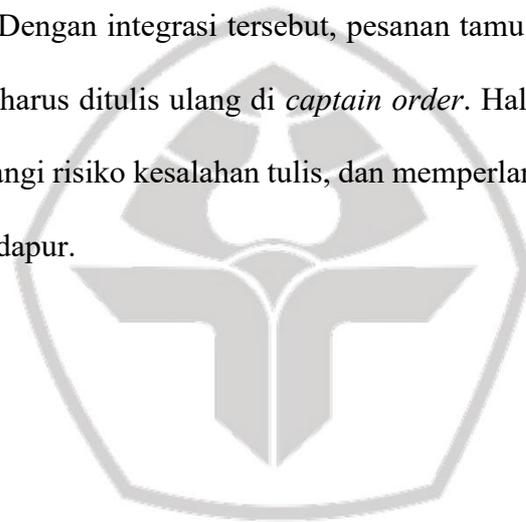
1. Sebaiknya manajemen restoran terus memberikan pelatihan secara rutin kepada seluruh server, terutama Server baru. Pelatihan ini dapat difokuskan pada penggunaan aplikasi Chope, cara *follow-up* tamu lewat WhatsApp, dan juga sistem Micros. Akan lebih efektif jika pelatihannya dilakukan langsung di area kerja, supaya staf dapat kesempatan langsung praktik dan terbiasa menghadapi situasi nyata. Tujuannya agar staf baru bisa cepat beradaptasi dan mengurangi kesalahan saat melayani tamu.
2. Selain pelatihan langsung, ada baiknya juga disediakan panduan singkat yang ditempel di area pantry atau dekat POS. Isinya berupa alur kerja harian, langkah-langkah menggunakan sistem, atau tips praktis saat menghadapi kendala. Panduan ini bisa jadi penyelamat ketika staf lupa atau ragu saat mengambil keputusan di tengah operasional dikala leader *in charge* sedang tidak di *outlet*.
3. Untuk mendukung kelancaran kerja, penting juga untuk menyiapkan kuota internet khusus bagi perangkat reservasi restoran. Selama ini, jika jaringan

terganggu, staf sering harus pakai hotspot pribadi. Sebagai solusi sementara, dana untuk kuota internet dapat diambil dari sebagian *tipping* dari tamu, tentunya jika ada kesepakatan bersama dan disetujui semua pihak. Cara ini bisa menjaga koneksi tetap stabil tanpa membebani siapa pun.

4. Dari sisi promosi, pihak marketing hotel bisa lebih mengoptimalkan fitur di aplikasi Chope. Misalnya dengan membuat promo khusus atau diskon untuk tamu yang reservasi lewat aplikasi. Ini bisa jadi daya tarik tambahan bagi tamu, sekaligus mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan sistem digital yang sudah ada.
5. Penting juga bagi restoran untuk memberikan informasi singkat dan mudah dipahami tentang cara reservasi lewat Chope, termasuk sistem deposit yang ada. Informasi ini bisa ditampilkan di aplikasi atau disampaikan melalui WhatsApp. Dengan begitu, tamu tidak bingung dan bisa lebih percaya pada sistem yang digunakan restoran.
6. Supaya proses reservasi berjalan lancar, SOP pengecekan reservasi di setiap *shift* (pukul 07.00WITA, 12.00 WITA, dan 16.00 WITA) sebaiknya terus dijaga. Staf bisa memasang alarm sebagai pengingat dan mencatat hasil pengecekan di *log book*. Langkah ini terlihat sederhana, tapi cukup efektif untuk menghindari bentroknya reservasi atau salah penempatan tamu, apalagi saat restoran sedang ramai.
7. Kalau ada tamu yang *request* lokasi duduk tertentu, misalnya sofa, gazebo, atau dekat pantai sebaiknya *follow-up* dilakukan secepatnya setelah reservasi masuk. Staf perlu mengonfirmasi ulang permintaan tamu dan memastikan

tempat masih tersedia. Kalau sudah penuh, sampaikan dengan sopan dan tawarkan alternatif terbaik yang masih kosong. Tindakan cepat ini bisa membantu tamu menyesuaikan ekspektasi dan menunjukkan bahwa restoran benar-benar memperhatikan kebutuhan mereka.

8. Sistem digital seperti Micros dan Chope sudah sangat membantu dalam operasional. ke depannya, akan lebih baik jika kedua sistem ini bisa diintegrasikan. Dengan integrasi tersebut, pesanan tamu bisa langsung masuk ke dapur tanpa harus ditulis ulang di *captain order*. Hal ini akan memangkas waktu, mengurangi risiko kesalahan tulis, dan memperlancar koordinasi antara tim Server dan dapur.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Indri, K., Dewi, R., Luh, N., & Andayani, H. (2024). Strategi Pemasaran Pada Food And Beverage Service Department Hotel Banyualit Spa 'N Resort Dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal MenejemenPerhotelan Dan Pariwisata*, 7.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Krestanto Nidn, H., Dwi Akademi, Politeknik Yogyakarta. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1).
- Pertiwi, S.M., Suryanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457.
- Mega Pertiwi, S., Asmara, D., & Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S. (2020). *Pariwisata Perhotelan*.
- Menteri Pariwisata Republik Indonesia. (2019). *Permenparekrif Nomor 14 Tahun 2019*.
- Nitami, A., dkk. (2021). Sistem Informasi Reservasi Hotel Rantauprapat Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter. *Journal of Student Development Information System (JoSDIS)*, 1(1), 7–17.
- Syafri, Y., & Wulandari, D.P. (2023) Pengaruh Service Performance terhadap Repurchase Intention di The Axana Hotel Padang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 6., www.BPS.go.id, 2021
- Sinta, P., Akademi, B., Bunda, P., & Akademi, Y. P. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Pariwisata Bunda*.
- Suardana. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah*
- Sudiarta. (2021). *Operasional Tata Hidangan*. IPB Internasional Press. Syafri, Y., & Wulandari, D. P. (2020). Pengaruh Service Performance terhadap
- Williandani, M., Tambunan, I. B., Nelson, R., & Gaol, L. (2022). Tinjauan Tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Greeter Pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, 2.