TUGAS AKHIR

PELAYANAN LIVE COOKING SEBAGAI COMPLEMENTARY SAAT HIGH TEA DI THE LOUNGE RESTAURANT, THE MULIA BALI, MULIA RESORT DAN MULIA VILLAS NUSA DUA BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Aditya Putra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN LIVE COOKING SEBAGAI COMPLEMENTARY SAAT HIGH TEA DI THE LOUNGE RESTAURANT, THE MULIA BALI, MULIA RESORT DAN MULIA VILLAS NUSA DUA BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Aditya Putra
2215893014

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN LIVE COOKING SEBAGAI COMPLEMENTARY SAAT HIGH TEA DI THE LOUNGE RESTAURANT, THE MULIA BALI, MULIA RESORT DAN MULIA VILLAS NUSA DUA 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

Gede Aditya Putra
2215893014

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Menu Live Cooking Sebagai Complementary Saat High Tea di The Lounge Restaurant, The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas Nusa Dua Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Menu Live Cooking Sebagai Complementary Saat High Tea di The Lounge Restaurant, The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas Nusa Dua 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, habatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan 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 Virginia, 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 Gde Agus Jaya Sadguna, S.S.T.Par.,M.Par., selaku Koordinator Program Studi Perhotelan PSDKU Jembrana Jurusan Pariwisata, yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis.
6. I Komang Ardana, S.S., M.Hum., selaku Koordinator Pengelola PSDKU Jembrana Jurusan Pariwisata, yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis.
7. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
8. I Putu Sagita Jaya Utama, S.S.T.Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh Staff dan Chef di The Lounge Restaurant khususnya di The Mulia, Mulia Resort, dan Mulia Villas Bali Nusa Dua yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Namun pada dasarnya, dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna

karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu sangat diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk Tugas Akhir ini.

10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Untuk kedua orang tua tercinta, I Putu Arjana dan Ni Luh Putu Budhiartini serta untuk keluarga yang selalu hadir dengan kasih saying, telah memberikan dukungan, semangat, motivasi serta dorongan berupa do'a dan uang yang di berikan selama penulis melakukan penelitian dalam bentuk Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan akhir.

Akhir kata, penulis berharaf Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Jembrana, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 5
D. Metode Penelitian 6
E. Sistematika Penulisan 7
BAB II LANDASAN TEORI 8
A. Hotel 8
B. Klasifikasi Hotel 8
C. Food And Beverage Department 10
D. Bagian Food And Beverage Service 11
E. Pelayanan 11
F. The Lounge Restoran 11
G. Complementary 12
H. High Tea 12
I. Live Cooking 13
J. Live Cooking Attendant 13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 14
A. Lokasi Perusahaan 14
B. Sejarah Perusahaan 14
C. Bidang Usaha Perusahaan 16
D. Struktur Organisasi 27
BAB IV PEMBAHASAN
A. Prosedur Pelayanan Live Cooking Sebagai Complementary Saat High Tea di The Lounge Restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas 35
B. Kendala Yang Di Hadapi Dalam Melaksanakan Pelayanan Live Cooking Sebagai Complementary Saat High Tea di The Lounge Restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas 40
BAB V PENUTUP 42
A. Simpulan 42
B. Saran 44
DAFTAR PUSTAKA 45
LAMPIRAN 4
6

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar di The Mulia Bali 16
Tabel 3. 2 Jenis Bar di The Mulia Bali 24

DAFTAR GAMBAR

Gambar	3.1	Logo The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas	14
Gambar	3.2	The Cafe	17
Gambar	3.3	Soleil	18
Gambar	3.4	The Lounge	19
Gambar	3.5	Living Room	20
Gambar	3.6	Table 8	21
Gambar	3.7	Edogin	22
Gambar	3.8	Cascade Lounge	23
Gambar	3.9	Mulia Deli	23
Gambar	3.10	Struktur Organisasi The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas	27
Gambar 3. 11		Struktur Organisasi Food & Beverage Service	28

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Mulia Bali atau lebih lengkapnya The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas Nusa aku adalah Dua Bali merupakan hotel bintang lima yang terletak di Nusa Dua yang menjadi salah satu pilihan favorit bagi wisatawan mancanegara untuk sebagai tempat menginap maupun sebagai tempat destinasi. Hotel ini sendiri mulai berdiri pada tanggal 12 Desember 2012 yang didirikan oleh Mulia Group, dimana hotel tersebut dibagi menjadi tiga properti, antara lain The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas. The Mulia Bali terkenal memiliki nuansa *luxury* dan kenyamanannya, dimana dirancang dengan konsep eksterior dan interior ala Yunani yang menghadap langsung ke arah pantai pasir putih Nusa Dua dan menawarkan pemandangan Samudra Hindia yang menabjubkan.

The Mulia Bali berhasil mendapatkan peraihan penghargaan berupa *Forbes Travel Guide Five Star* yang menjadikannya masuk ke dalam kategori daftar hotel terbaik di dunia, maka tidak heran hotel The Mulia Bali banyak diminati oleh para wisatawan mancanegara. Pencapaian tersebut tidak lepas dari adanya banyak faktor seperti fasilitas – fasilitas yang ditawarkan sangat berfokus untuk meningkatkan kenyamanan bagi para tamu yang menginap.

The Mulia Bali berlokasi di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Kawasan Sawangan, Nusa Dua kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Di sekitar hotel juga terdapat wisata pantai yang terkenal yakni Pantai Geger yang menjadi incaran para wisatawan karena keindahan pantainya yang sangat cantik.

Banyak peran yang terlibat dalam membantu perkembangan sebuah hotel selain dari departemen *housekeeping* dengan penjualan kamarnya, adapun yang tak kalah penting adalah departemen *food and beverage.* Departemen ini bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu dengan konsep yang berbeda. Setiap hotel tentunya memiliki tempat makan berupa restoran ataupun cafe yang menyajikan hidangan favorit dengan ciri khasnya masing-masing (Ananda, Ekasani, and Sinaga 2023).

Salah satu restoran yang dimiliki oleh The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas adalah *The Lounge Restaurant* yang mampu memberikan pengalaman makan berharga bagi para tamu. Memiliki konsep gaya hidup yang menggabungkan *lounge* yang nyaman dan ruang makan yang ekslusif tentu akan menambah kenyamanan dalam menikmati suatu hidangan. Tamu akan mendapatkan akses eksklusif yang menawarkan sarapan *a la minute* dengan pemandangan *Oasis Pool* dan Samudra Hindia yang menakjubkan.

The Lounge Restaurant sendiri melayani breakfast, lunch dan juga dinner namun khusus untuk dinner jumlah tamunya akan dibatasi per orang. Restoran ini juga melayani snack time yang lebih dikenal sebagai Afternoon Tea atau High Tea yang merupakan suatu event khusus dengan konsep memberikan pilihan bagi tamu untuk memilih antara satu *set afternoon tea* dengan versi *Classic* atau Indonesia yang juga akan dilengkapi dengan minuman *freeflow* hingga wine. Adapun penawaran tambahan yang diberikan khusus kepada tamu sebagai *complementary special* yakni *Live Cooking Station*.yang dilakukan di *outdoor restaurant* (Kardini and Ari Sudiartini 2020).

Pelayanan *complementary* dengan tema *Live Cooking Station* jarang sekali diadakan karena tentu adanya suatu syarat dan ketentuan tertentu namun karena itulah yang membuat pelayanan complementary seperti ini layak dikategorikan sebagai pelayanan yang bersifat unik karena tamu dapat melihat bagaimana *chef* memasak suatu hidangan. Meskipun makanan yang disuguhi dalam kategori kecil namun tetap menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu. Selain itu juga tamu bisa sambil melihat pemandangan laut maupun sambil bersender di tepi kolam yang akan menjadi nilai tambah kenikmatan hidangan *live cooking* tersebut (Andini, Amaliasari, and Perhotelan 2019).

Berbeda dengan restaurant lainnya yang hanya mengambil tema berupa *buffet service complementary* yang memberikan pelayanan menu makanan langsung jadi, tentu tidak memberikan suatu nilai yang berharga terhadap menu makanan tersebut. Hal inilah yang kadang membuat suatu pelayanan terutama dalam hal *complementary* tidak bisa dianggap sebagai hal yang special karena tamu tanpa sadar ingin merasakan suatu hal yang baru (Ananda et al. 2023). Menurut pengamatan dan data empiris, terdapat beberapa alasan mengapa *complementary* berupa *live cooking* ini memiliki peran penting untuk menaikan daya tarik *restaurant* :

1. Pelanggan akan merasa lebih puas ketika *restaurant* menyajikan hidangan dengan live cooking dibandingkan dengan makanan yang sudah jadi
2. Tamu bisa berinteraksi dengan chef tentang menu makanan tersebut yang akan membuat suasana menjadi cair

3. *Restaurant* mengalami peningkatan rata rata pembelian karena pelanggan cenderung memesan hidangan yang premium.
4. Pelanggan cenderung akan kembali ke *restaurant* yang menawarkan pengalaman live cooking dan pelanggan sebagian besar akan memberikan ulasan yang positif dalam review mengenai restaurant tersebut di platform.

Berdasarkan faktor-faktor keunggulan tersebut yang menjadi alasan penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan *complementary* berupa *live cooking* di *The Lounge Restaurant.* Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana prosedur pelayanan berjalan, kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan *complementary live cooking* ini, serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan tamu dan citra restoran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *live cooking* sebagai complementary saat high tea di The Lounge restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas?
2. Apa saja kendala dan cara mengatasi pada pelayanan *live cooking* sebagai complementary saat high tea di The Lounge restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian antara lain:

1. Tujuan Penelitian

Penelitian proposal tugas akhir ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

a. Mendeskripsikan pelayanan live cooking sebagai complementary saat high tea di The Lounge restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas
b. Menjelaskan kendala dan solusi mengatasinya saat pelayanan live cooking sebagai complementary saat high tea di The Lounge restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian bagi mahasiswa sebagai berikut:

1. Digunakan untuk memenuhi salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
2. Mengetahui pelayanan *live cooking* sebagai complementary saat high tea di The Lounge restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan

dalam bidang *food and beverage service.*

2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun proposal tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service.*

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi seluruh team The Mulia, Mulia Resort & Mullia Villas serta diharapkan mampu meningkatkan segala kualitas khususnya pada bagian *food and beverage service.*

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan proposal tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan proposal tugas akhir. Beberapa metode tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ataupun ikut terlibat dalam proses pelayanan live cooking selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas. Penulis mengamati secara langsung serta mencatat data yang diperlukan untuk penulisan tugas akhir ini tentang bagaimana pelayanan live cooking pada The Mulia, Mulia Resort & Mulia Villas (Balaka 2020).

b. Wawancara

Metode wawancara adalah bentuk terstruktur atau sistematis dalam mendapatkan suatu obyek atau peristiwa untuk memperoleh informasi secara langsung dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan narasumber terkait dengan bagaimana pelayanan live cooking.

c. Studi Kepustakaan

Metode Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data dari membuka *repository* (penyimpanan data ilmiah digital) dan perpustakaan kampus Politeknik Negeri Bali, ipusnas (aplikasi perpustakaan digital nasional).

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Penyusunan Tugas Akhir ini digunakan dalam teknik analisis desktriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif merupakan teknik analisis deangan cara menganalisis, memamaparkan, menggambarkan serta merangkum berbagai kondisi, situasi dan berbagai data di The Mulia, Mulia Resort, Mulia Villas.

BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan *live cooking* sebagai complementary saat high tea di the The Lounge Restaurant The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas, terlaksana dengan baik, namun beberapa masih belum terlaksana dengan baik.

1. Tahap Persiapan meliputi, *Trainee live cooking attendant* akan mengambil segala perlengkapan oprasonal *live cooking*, memastikan kelayakan dan kebersihan perlengkapan tersebut, melakukan pembersihan secara menyeluruh, menset-up perlengkapan sesuai posisinya masing-masing, menyiapkan komponen pendukung berupa *sauce dish* dan *plate,* memolish komponen pendukung tersebut dengan air panas yang berisi perasan lemon, menyiapkan *condiment*, menyiapkan *food tag*, *doble check* perlengkapan, dan terakhir para chef akan menyiapkan hidangan menu yang akan tinggal proses finishing pada saat oprasional *live cooking* dimulai.
2. Tahap Oprasional. meliputi, menyiapkan diri dengan menggunakan *hand glove*, chef akan memanaskan kompor terlebih dahulu, kemudian menyambut tamu, berjalannya interaksi antara tamu dan juga chef, proses pelayanan oleh chef kepada tamu, trainee membantu mengantarkan menu hidangan *live cooking* yang diminta tamu ke meja tamu tersebut, merefill komponen pendukung, merefill *condiment*, mengambil clear-up berupa *sauce dish* dan *plate* dari meja tamu.

3. Tahap Akhir pada tahap ini yaitu, para chef akan mematikan kompor terlebih dahulu, kemudian memindahkan stok hidangan yang masih tersisa untuk dibawa ke kitchen, *trainee* mengembalikan komponen pendukung untuk dibawa ke pantry, memindahkan *condiment* dan membawanya ke kitchen steward, membongkar perlengkapan oprasional *live cooking* dan mengembalikannya ke gudang restoran dan terakhir melapor ke manager *The Lounge Restaurant* bahwa proses pengembalian perlengkapan sudah selesai.

Dalam pelaksanaan pelayanan *live cooking* sebagai complementary saat high tea di the The Lounge Restaurant terdapat beberapa kendala yang biasanya dihadapi antara lain:

1. Pengambilan perlengkapan yang letaknya cukup jauh dari lokasi oprasional *live cooking,* yaitu jarak antara gudang dan *outdoor restaurant* harus dilalui melalui tangga dan pantry yang dimana ruang geraknya menjadi sempit sehingga membutuhkan tenaga ekstra dan harus ekstra hati-hati.
2. Adanya ketidakpastian mengenai cuaca yang bisa saja hujan menjadi tantangan tersendiri bagi kelancaran oprasional *live cooking* ini sehingga harus tetap melihat dan memastikan situasi terkini.

Cara mengatasi agar kendala ini tidak sering terjadi, antara lain para trainee live cooking attendant harus meletakan perlengkapan oprasional live cooking dekat dengan pantry ketika orderan saat lunch masih sedikit karena untuk mempersingkat jarak tempuh pemindahan. Hal ini dilakukan demi mempercepat proses dan meringankan beban yang dipikul dalam pemindahan perlengkapan tersebut. Ketika sudah di perkirakan akan hujan para chef akan mengusahakan dapat menjalankan

proses *live cooking* dengan dilakukan dari *kitchen* yang akan diwakilkan oleh *trainee live cooking attendant* untuk membawa hidangan menu *live cooking* tersebut ke dalam restoran dan untuk bagaimana tamu akan mengetahui mengenai menu *live cooking* akan disampaikan oleh pihak *waiter*.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka berikut beberapa saran yang dapat disampaikan penulis sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam penerapan pelayanan *live cooking* sebagai complementary saat high tea di the The Lounge Restaurant The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas,

1. Pihak manager harus memperhatikan resiko yang dialami oleh para *trainee* dengan membuat ruang yang letaknya berdekatan dengan lokasi oprasional *live cooking*, sehingga akan memudahkan proses pemindahan perlengkapan *live cooking* tersebut. Hal ini karena ada ruang kosong tepat dibelakang lokasi oprasional *live cooking* yang seharusnya dimanfaatkan namun belum diberikan izin dan masih terkendala ada barang lain yang memenuhi ruang tersebut.
2. Kemudian untuk mengatasi masalah mengenai cuaca, pihak manager harus menentukan keputusan jika memang kondisi langit sudah mendung dipastikan untuk tidak melanjutkan oprasional *live cooking* karena akan memberatkan proses pembongkaran bagi para *trainee.*

DAFTAR PUSTAKA

Ananda, I. Wayan Aris Trisna Mega, Kadek Ayu Ekasani, and Firman Sinaga. 2023. "Kinerja Profesional Pelayanan Restoran Di Hotel Plataran Ubud." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* 2(5):1153–76.

Andini, Fisya Belda, Ervina Nur Amaliasari, and Prodi Perhotelan. 2019. "Analisa Dimensi Pelayanan Butler Dalam Melayani Tamu Vip Pada Hotel x 1." *AKPINDO Jakarta* IV(November):64–93.

Balaka, Yani. 2020. "Metodologi Penelitian Teori Dan Aplikasi." *Widina Bhakti Persada Bandung* (3):1–130.

Dhian Anggraini, Fera and Siti Zidha Rahmayanti. 2023. "Strategi Promosi Food and Beverage Department Dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan Di Hotel Horaios Malioboro." *Mabha Jurnal* 4(1):11–23.

Kardini, Ni Luh and Ni Wayan Ari Sudiartini. 2020. "Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisatawan Dalam Pengembangan Pariwisata Bahari Di Pantai Tanjung Benoa." *Jurnal Ilmiah Satyagraha* 3(1):106–25.

Theodora, Paula, Devi Chandini Alfiani, and Meidy Franky Lombogia. 2021. "Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor Di Bagian Resepsionis." *Jurnal Serasi* 19(2):117.

Dhian Anggraini and Zidha Rahmayanti (2023)Ananda, I. Wayan Aris Trisna Mega, Kadek Ayu Ekasani, and Firman Sinaga. 2023. "Kinerja Profesional Pelayanan Restoran Di Hotel Plataran Ubud." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* 2(5):1153–76.

Andini, Fisya Belda, Ervina Nur Amaliasari, and Prodi Perhotelan. 2019. "Analisa Dimensi Pelayanan Butler Dalam Melayani Tamu Vip Pada Hotel x 1." *AKPINDO Jakarta* IV(November):64–93.

Balaka, Yani. 2020. "Metodologi Penelitian Teori Dan Aplikasi." *Widina Bhakti Persada Bandung* (3):1–130.

Dhian Anggraini, Fera and Siti Zidha Rahmayanti. 2023. "Strategi Promosi Food and Beverage Department Dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan Di Hotel Horaios Malioboro." *Mabha Jurnal* 4(1):11–23.

Kardini, Ni Luh and Ni Wayan Ari Sudiartini. 2020. "Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisatawan Dalam Pengembangan Pariwisata Bahari Di Pantai Tanjung Benoa." *Jurnal Ilmiah Satyagraha* 3(1):106–25.

Theodora, Paula, Devi Chandini Alfian[illegible]nd Meidy Franky Lombogia. 2021. "Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan[illegible]u Kantor Di Bagian Resepsionis." *Jurnal Serasi* 19(2):117.