

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A`LA CARTE MENU  
OLEH WAITER DI KUNYIT RESTAURANT  
DI BALI NUSA DUA HOTEL**



**Ni Made Vera Mahayanti**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A`LA CARTE MENU  
OLEH WAITER DI KUNYIT RESTAURANT  
DI BALI NUSA DUA HOTEL**



**Oleh**  
**Ni Made Vera mahayanti**  
**2015823362**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS JEMBRANA  
2023**

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU  
OLEH WAITER DI KUNYIT RESTAURANT  
PADA BALI NUSA DUA HOTEL**

OLEH :

**Ni Made Vera Mahayanti**

NIM 2015823362

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh

Pembimbing I :



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par  
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II :



I Made Ojes Mahardika, S.S., M.Pd  
NIP.

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD  
NIP.196311228990102001



POLITEKNIK NEGERI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
POLITEKNIK NEGERI BALIJURUSAN  
PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –  
80364 Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PELAGIAT**

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Made Vera Mahayanti

NIM : 2015823362

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN A`LA CARTE MENU OLEH WAITER  
DI KUNYIT RESTAURANT DI BALI  
NUSA DUA HOTEL”**

Benar bebas dari pelagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jembrana, Agustus, 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Vera Mahayanti

NIM : 2015823362

PS : DIII Perhotelan, Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan dihadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan A`la Carte Menu Oleh Waiter Di Kunyit Restaurant Di Bali Nusa Dua Hotel” ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta memberikan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dr. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par Sebagai Kaprodi D3 Perhotelan di PSDKU Jembrana.

5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum. Selaku Ketua Pelaksanaan Politeknik negeri Bali Kampus Jembrana.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini serta memberikan pengarahan kepada penulis selama .
7. I Made Ojes Mahardika, S.S., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini serta memberikan pengarahan kepada penulis.
8. Ida Bagus Slokantara sebagai FB Operational manager di Bali Nusa Dua Convention Center dan Bali Nusa Dua Hotel.
9. Seluruh Staff Bali Nusa Dua Hotel 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.

Jembrana, juli 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINAL TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Jenis Hotel Berdasarkan Ukuran .....	9
B. Restaurant.....	10
1. Pengertian Restaurant.....	10
2. Jenis Jenis Restaurant.....	10
C. Food & Beverage Departemen .....	11
1. Pengertian.....	11
D. Jenis-Jenis menu.....	12
E. Section dalam F&B Service.....	13
F. Waiter.....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>18</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	18
1. Lokasi Perusahaan.....	18
2. Sejarah Perusahaan.....	19
3. Bali Nusa Dua Convetion Center .....	20
B. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel.....	20
1. Bidang Usaha.....	20
2. Fasilitas yang dimiliki Hotel.....	25
C. Struktur Organisasi .....	27
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>

A. Pelayanan A`la Carte Lunch, Dinner Oleh Waiter Di Bali Nusa Dua Hotel .....	30
B. Kendala-Kendala Yang di Hadapi Dalam Pelayanan A`la Carte Lunch, Dinner di Kuning Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel .....	34
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>35</b>
A. Simpulan .....	35
B. Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	.
<b>LAMPIRAN</b> .....	.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Lokasi Bali Nusa Dua Hotel.....	18
Gambar 3.2 Bali Nusa Dua Hotel .....	19
Gambar 3.3 Deluxe room.....	21
Gambar 3.4 Premiere Room.....	21
Gambar 3.5 Deluxe Suite .....	22
Gambar 3.6 Premiere Suite .....	23
Gambar 3.7 Executive Suite.....	23
Gambar 3.8 Bed Room Presidential Suite.....	24
Gambar 3.9 Kunyit Restaurant.....	25
Gambar 3.10 Inner Glow SPA .....	25
Gambar 3.11 Fitness Centre .....	26
Gambar 3.12 Lobby Lounge .....	26
Gambar 3.13 Pool .....	27
Gambar 3.14 Struktur Organisasi F&B.Service di BNDH .....	27

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu pulau bagian dari Negara Indonesia. Berbagai wisatawan baik local maupun mancanegara melakukan kunjungan ke Pulau Bali untuk berlibur maupun melakukan kegiatan wisata lainnya. Pulau Bali dikenal sebagai tempat wisata yang menawarkan berbagai objek wisata kepada para wisatawan, seperti wisata budaya, wisata alam, maupun wisata kuliner. Bukan hanya itu, Bali juga di kenal akan keramah tamahan masyarakat serta adat istiadatnya. Oleh sebab itu pulau Bali banyak di kunjungi oleh wisatawan. Pulau Bali terdiri dari beberapa kabupaten yaitu Buleleng, Tabanan, Jembrana, Karangasem, Badung, Bangli, Gianyar, Klungkung, dan Denpasar.

Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*) yang berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada jumlah wisatawan yang datang. Bila kita umpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya. Menurut Widanaputra (2009) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang di kelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa

penginapan, makanan dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap di sana.

Bali Nusa Dua Hotel (BNDH) adalah hotel bintang lima di Nusa Dua. Identik dengan kehidupan mewah dan gaya hidup trendi, kawasan Nusa Dua di Bali selatan dikemas dengan hotel dan resor mewah serta butik kelas atas. Pantai yang masih asli dan perairan yang tenang menjadikan daerah ini salah satu tujuan terpanas bagi wisatawan yang berkunjung ke Pulau Dewata. Berlokasi strategis di *resort* utama Nusa Dua dengan pantai berpasir putih mulus dalam jarak berjalan kaki, Bali Nusa Dua Hotel adalah pilihan ideal untuk surga yang damai, bersantai di dalam hotel ada dua bagian yang memiliki prioritas utama untuk meningkatkan tingkat kunjungan tamu terhadap hotel.

Menurut Sinaga (2018) *Food and Beverage department* memiliki beberapa bagian. Yang pertama adalah bagian restoran, adalah bagian yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu. Baik tamu yang menginap dalam hotel maupun tamu dari luar yang hanya sekedar makan malam. Tugas yang dilakukan oleh petugas restoran adalah sebagai *waiter* yaitu melayani tamu selama berada di restoran. Kedua, yaitu bagian *back service* atau dapur, ialah bagian yang bertugas menyediakan makanan yang awalnya dari bahan mentah menjadi makanan yang siap disajikan. Pelayanan ini disediakan selama 24 jam. Sehingga tamu hotel maupun tamu dari luar hotel yang hanya akan makan malam di restoran bisa datang dan menikmati sajian makanan dan minumannya.

Food and Beverage Department merupakan departemen yang bertanggung jawab atas pengolahan, penyediaan, dan penyajian makanan, dan minuman yang merupakan hasil pemasukkan kedua setelah kamar, pada suatu hotel adalah pendapatan yang dihasilkan dari penyediaan fasilitas makanan dan minuman. Food and Beverage Service bertanggung jawab atas penyajian dan penjualan makanan yang diproduksi oleh *food and beverage product* kepada tamu hotel, untuk itu diperlukan kerja sama antar departemen atau bagaian mulai pengadaan bahan, proses penyediaan, sampai pelayanan. Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen penting di hotel.

Pada Kuningit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel menggunakan pelayanan *a'la carte*, yaitu pelayanan dengan menu sudah mempunyai harga masing-masing dan tamu bebas untuk memilih akan menu tersebut. Menurut Ariani (2017) *a'la carte* menu ini juga tipe pelayanan yang menyiapkan makanan (memasak) ketika tamu sudah memesan. Pelayanan *a'la carte* ini disediakan untuk tamu. Tamu disambut oleh *waiter* dan di antar ke meja oleh *waiter*, setelah itu tamu diberikan menu oleh *waiter* dan selanjutnya *taking order*.

*Waiter* memiliki peranan dalam memberikan informasi mengenai menu-menu makanan dan minuman, berbagai promo yang tersedia, maupun informasi mengenai tata letak set up menu makanan dan minuman yang disajikan di restaurant kepada tamu baik dari dalam maupun dari luar hotel. Dalam menjalankan aktivitas sebagai seorang *waiter* haruslah selalu menjaga sopan santun baik dalam berbicara maupun dalam ekspresi tubuh. *Waiter* akan selalu diperhatikan tamu dan akan menjadi bagian dari sebuah citra yang melekat bagi

*restaurant* maupun hotel itu sendiri. Melakukan perbincangan dengan tamu secara seksama, *Waiter* harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan tamu untuk mewujudkannya. *Waiter* terkadang harus lebih mengetahui banyak mengenai makanan dan minuman, mulai dari bahan serta proses pembuatannya. Hal tersebut akan menjadi nilai lebih bagi seorang *waiter* untuk mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makan dan minum yang baik kepada tamu.

Dalam melaksanakan aktivitasnya seorang *waiter* mampu menyambut tamu dengan baik, kemudian mengantarkan tamu ke meja *restaurant* di lanjutkan dengan memberikan daftar menu dan minuman dari arah kanan, menggunakan tangan kanan di mulai dari tamu Wanita kemudian dilanjutkan searah jarum jam, kemudian memberikan tamu waktu untuk memilih menu yang akan di pesan, sembari menunggu tamu memilih menu yang akan di pesan *waiter* menyiapkan *captain order* untuk mencatat pesanan tamu, kemudian *waiter* mencatat semua pesanan tamu dan mengulang pesanan tamu yang telah di pesan gunanya untuk menghindari kesalahan pesanan tamu, setelah *waiter* mencatat pesanan tamu *waiter* membawa *captain order* ke kichen untuk segera di buatkan pesannya dan menunggu hingga pesanan selesai di buat, setelah pesanan selesai di buat oleh *kichen*, selanjutnya *waiter* menyajikan pesanan tamu hingga tamu selesai makan, kemudian *waiter* menanyakan pembayarannya apakah dengan kartu *kredit* atau *cash*, dan selanjutnya mengucapkan terima kasih kepada tamu.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir “Pelayanan A’la Carte Menu Oleh waiter Di Kunyit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir yang berjudul “Pelayanan A`la carte Menu oleh Waiter di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel” adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pelayanan a`la carte Menu oleh *Waiter* di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel?
2. Apa saja yang menjadi kendala pada pelayanan *a`la carte* Menu oleh *Waiter* di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel, dan solusinya?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan *a`la carte* Menu oleh *Waiter* di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a`la carte* Menu oleh *Waiter* di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan

- a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

1. Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

2. Meningkatkan pemahaman dalam bidang *Food & Beverage Service* dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

1. Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Food & Beverage service*.
2. Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penanganan *a'la carte* Menu oleh *Waiter* Di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Bali Nusa Dua Hotel sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Food & Beverage service.*, khususnya mengenai penanganan *a'la carte* Menu oleh *Waiter* di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penulisan Tugas akhir ini akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan

secara langsung ke perusahaan untuk mengetahui pelayanan *a'la carte* Menu oleh *Waiter* di Kunyit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel, serta mencatat semua data yang diperlukan dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir ini.

b. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan buku-buku dan sumber pustaka lainnya yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir.

c. Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan *staff*, agar mendapat data yang relevan untuk penulisan Tugas Akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisa Data

Metode dan teknik analisa data yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data dengan memaparkan atau menguraikan data secara menyeluruh dengan menggunakan kata-kata.

3. Metode dan Teknik Penyajian Data

Metode analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyajian data dengan kata-kata biasa (*casual*).
- b. Metode Formal, yaitu metode yang penyajiannya dengan menyajikan data tertentu seperti, foto sesuai dengan yang dibahas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan a'la carte menu oleh *waiter* di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel, terlaksana dengan baik, namun beberapa masih belum terlaksana dengan baik.

1. Tahap persiapan diri meliputi, Seorang *waiter* harus berpenampilan rapi, bersih, dan harum dari ujung rambut sampai ke ujung kaki, wajib memperhatikan kebersihan kuku serta gigi agar terlihat sopan jika berhadapan langsung dengan tamu.
2. Tahap Persiapan Pengoperasian *Restaurant*. Meliputi, membersihkan restaurant, polishing alat-alat, kemudian memasang segala kelengkapan pada meja restaurant, terakhir yaitu dilanjutkan dengan pemasangan *table number*.
3. Tahap Penutupan restaurant (*closing*)

Pada tahap ini *waiter* mengangkat semua perlengkapan yang ada pada meja *restaurant*, kemudian membersihkan *restaurant*, membuat catatan pendapatan pada *restaurant* yang kemudian *waiter* membawa ke *front office*, terakhir matikan *music* dan lampu pada *restaurant*.

Dalam pelayanan *a'la carte menu* di kunit *restaurant* terdapat beberapa kendala yang biasanya dihadapi oleh *waiter* di Bali Nusa Dua Hotel antara lain:

- a. Tidak lengkapnya jenis-jenis alat makan yang digunakan oleh tamu, contohnya kurangnya *tea spoon* untuk jenis makanan *dessert*, seperti *ice cream*, *chocolate lava cake*, dan *mango cusi cake*, sehingga alat yang digunakan tidak sesuai dengan standar yang seharusnya.
- b. Tidak lengkapnya *latte cup* sehingga saat banyak tamu yang ingin memesan *hot latte*. harus menunggu di karenakan *waiter* harus meminjam ke department *banquet*.

Cara mengatasi agar kendala ini tidak sering terjadi adalah seluruh *waiter* harus mengecek dan melaporkan tiap jumlah *stok* barang yang berada di *restaurant*, serta melaporkan kepada *supervisor* kurangnya *stok cup latte* dan *tea spoon* sehingga dapat segera ditambah jumlahnya, untuk meminimalisir tamu menunggu saat banyaknya pesanan *hot latte*, dan *dessert*.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas maka berikut beberapa saran yang dapat disampaikan penulis sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam penerapan pelayanan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel,

1. Di Kunit Restaurant di Bali Nusa Dua Hotel, Penulis lebih memfokuskan kepada inventori barang di waktu yang berkala dan berkepanjangan dan segera di laporkan kepada *supervisor* agar *stock* barang yang kurang segera ditambah oleh *supervisor*, khususnya di bagian *cuteleries* agar tidak terjadinya kekurangan barang, contohnya *tea spoon* dan *latte cup*. *Waiter*

juga perlu mengadakan pengecekan barang berkala di setiap harinya khususnya di *cuteleries*, agar saat pengoprasian *restaurant* tidak terjadi kekurangan barang seperti *tea spoon* dan *latte cup*.

2. *Waiter* yang *in charge* pada saat itu agar lebih teliti dalam mengecek kesediaan peralatan saat operasional berjalan, agar terhindar dari kekurangan saat operasional di laksanakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani. (2017). *A la carte menu*. Bali: simdos.unud.ac.id.
- Bagyono. (2014). *Profesional Waiter Pramusaji ahli*. Bandung: alfabeta.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Oprasional Prosedur Room Service Amarossa Hotel Bandung . *Pariwisata, Vol.II No.1 April 2015*, 18.
- Iswanti, W. (2021). Faktor-Faktor Koordinasi Food And Beverage Departement Dalam Oprasional Kerja di Fox Hotel Pekanbaru Provinsi Riau. *JOM FISIP Vol. 8: Edisi I Januari-Juni 2021* , 3.
- Komar. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marsum. (2010). *Restaurant Dan Segala Permasalahanya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi
- Pramita, I. A., & Parma, I. P. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 70.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restaurant Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2.
- Sinaga. (2018). *Restaurant dan Kegiatanya*. Bali: ANDI.
- Suardana, I. K. (2020). Peran Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 3.