

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER DI OCEAN POOL BAR THE MULIA MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA, BALI



Kadek Dwipa Perkasa

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER
DI OCEAN POOL BAR THE MULIA
MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA, BALI**



Oleh :
Kadek Dwipa Perkasa
NIM : 2015823353

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

**PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER
DI OCEAN POOL BAR THE MULIA
MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA, BALI**

Oleh :
Kadek Dwipa Perkasa
NIM. 2015823353

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh

Pembimbing I :



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP.196210061990002001

Pembimbing II :



Ida Bagus Manuaba M.Pd
NIP. -

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP.196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PELAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kadek Dwipa Perkasa
NIM : 2015823353
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER
DI OCEAN POOL BAR THE MULIA
MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA, BALI”**

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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Kadek Dwipa Perkasa
NIM : 2015823348
PS : DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, Tugas Akhir yang berjudul **“PENANGANAN KOMPLAIN OLEH WAITER DI OCEAN POOL BAR THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA, BALI”** ini dapat terselesaikan dengan tepat padawaktu sesuai dengan ketentuan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mengetahui tentang cara penanganan komplain yang terjadi di *Outlet Ocean Pool Bar*.

Dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini terdapat banyak saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu ucapan terima kasih ini di peruntukan kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan 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 untuk menuntut ilmu
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ida Bagus Manuaba, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan pengarahan selamapenyusunan Tugas Akhir ini
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan selama menuntut ilmu dalam pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Enong Gani selaku *HRD* Direktur di The Mulia, Mulia Resort And Villas yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang selama penelitian dilakukan.
9. I Wayan Letra selaku manager outlet Ocean Pool di The Mulia, Mulia Resort & Villas yang telah memberikan arahan maupun bimbingan dalam melaksanaka pekerjaan.
10. Seluruh *head section of F&B department* serta seluruh Staff The Mulia, Mulia Resort and villas Nusa Dua, Bali khususnya pada Outlet Ocean Pool Bar yang telah

membantu dan membimbing dalam bekerja di industri.

11. Ni Komang Suci Arsini dan I Made Santika selaku ibu dan bapak tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang dan doa-doanya selama penulisan Tugas Akhir terkait penelitian yang telah dilakukan.

Namun pada dasarnya, dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan pengalaman sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu sangat dihapkan adanya kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk Tugas Akhir ini.

Jembrana, 25 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINAL TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR	
ISI	vii
i	
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Kegunaan Penulisan	4
E. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
3. Departemen Dalam Hotel	11
B. Food And Beverage Departement	14
1. Pengertian Food And Beverage Departement	14
C. Restoran	15
1. Pengertian Restoran.....	15
D. Bar	16
1. Pengertian Bar	16
2. Tipe Bar Berdasarkan Fungsinya	17

E. Waiter/Waitress.....	18
1. Pengertian Waiter/Waitress	18
F. Komplain	19
1. Definisi Komplain	19
2. Respon Perusahaan Terhadap Komplain	20
3. Penanganan Komplain.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	22
B. Bidang Usaha	24
C. Struktur Organisasi F&B Departement	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Penanganan Komplain Oleh Waiter di Ocean Pool Bar The Mulia, Bali	44
B. Kendala Yang Dihadapi Oleh Waiter Pada Saat Penanganan Komplain Di Ocean Pool Bar The Mulia, Bali.....	52
BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 1 The Cafe Restaurant	26
Gambar 2 Soleil	27
Gambar 3 Table 8	28
Gambar 4 Cascade Lounge	28
Gambar 5 Edogin	29
Gambar 6 The Lounge	30
Gambar 7 Living Room	30
Gambar 8 Mulia Deli	31
Gambar 9 The Bar.....	32
Gambar 10 Sky Bar.....	32
Gambar 11 Zjs and Lounge	33
Gambar 12 Ocean Bar.....	33
Gambar 13 Courtyard Bar	34
Gambar 14 Struktur Organisasi	39
Gambar 15 Guest Comment Card.....	52

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar The Mulia Nusa Dua Bali.....	24
Tabel 3.2 Jenis Restaurant The Mulia Nusa Dua Bali.....	26
Tabel 3.3 Bar The Mulia, Mulia Resort, Villas Nusa Dua Bali	31
Tabel 3.4 Meeting Room The Mulia Nusa Dua Bali.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan daerah tujuan wisata andalan di Indonesia yang Sangat terkenal di dunia. Hal ini karena Bali memiliki berbagai objek wisata Alam yang indah dan bervariasi. Keindahan alam ini didukung oleh keunikan Budaya Bali yang sangat erat dengan Agama Hindu. Kehidupan masyarakat Bali sangat dipengaruhi oleh budaya Hindu, baik dalam kegiatan keagamaan, kemasyarakatan, dan kesenian. Masyarakat Bali memiliki adat istiadat dan seni yang khas. Adat istiadat dan seni ini sangat berkaitan dengan agama hindu yang dianutnya. Bagi masyarakat Bali, seni telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari mereka. Seni selalu dibutuhkan dan selalu ada dalam setiap kegiatan kemasyarakatan di Bali apakah itu kegiatan keagamaan, sosial, budaya dan lain-lain. Kegiatan mengukir dan melukis selalu dilakukan dalam setiap acara sosial atau keagamaan. Oleh karena itu, Bali memiliki keunikan tersendiri sehingga dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke Bali.

Bali dan pariwisata tidak bisa dipisahkan. Sebagai daerah tujuan wisata utama, kekayaan dan keindahan alam, serta keunikan seni budayanya menjadi daya tarik utama. Bali tidak hanya terkenal di dalam negeri tetapi di luar negeri juga. Bali ini memiliki julukan Pulau Dewata karena memiliki kekhasan yang

dipengaruhi oleh Agama Hindu. Oleh karena itu, sektor pariwisata menjadi andalan bukan hanya oleh Pemerintah Provinsi Bali, tetapi juga seluruh lapisan masyarakatnya banyak berharap dari sektor jasa ini. Faktor yang menyebabkan Bali sebagai daerah tujuan wisata andalan di Indonesia, karena memiliki kekhasan pada objek wisatanya, baik wisata alam maupun wisata budaya. Selain itu, didukung pula oleh sarana dan prasarana pariwisata yang lengkap.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang penting bagi wisatawan. Hal tersebut dikarenakan hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan kamar, makan, dan minum serta jasa lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Pelayanan makanan dan minuman merupakan salah satu aspek pendukung yang penting dalam menunjang operasional hotel. Maka dari itu setiap hotel di Bali pasti menyediakan fasilitas berupa restoran bagi tamu yang menginap di hotel. Restoran yang berdiri di hotel tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, namun mereka juga menawarkan pelayanan dengan kualitas terbaik yang dapat memuaskan tamu.

The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang memiliki fasilitas lengkap. Terdapat sembilan (9) *restaurant* yang menyediakan beragam macam makanan dan minuman mewah dengan ciri khas masing-masing *restaurant*. Tidak hanya itu, terdapat juga lima (5) bar yang mewah dengan fasilitas lengkap, salah satunya yaitu Ocean Pool Bar .

Dengan pemandangan langsung mengarah ke Pantai Geger, *outlet* Ocean Pool Bar ini terkenal dengan angin sejuk dan patung-patung besarnya yang megah di area *pool* sebagai ikon tempat ini. Pada bagian bar *counter* tersedia dua area yaitu *dry* dan *wet* area. *Dry Area* atau bagian kering di atas pasir putih Pantai Geger untuk tamu yang ingin menyantap *snack* maupun makanan mereka, kemudian untuk *wet area* atau area basah ini merupakan area bar *counter* yang dimana tamu menikmati minuman mereka sembari berenang di area *pool* tanpa membawa makanan.

The Mulia, Mulia Resort and Villas memanglah salah satu hotel terbesar di Bali yang bersertifikasi bintang 5 (lima) namun, hal ini tidak menjamin hotel tersebut terlepas dari yang namanya keluhan pelanggan atau komplain. Komplain merupakan ekspresi ketidakpuasan seorang individu terhadap perlakuan yang didapatnya, terutama tentang pelayanan. Seperti yang terjadi di *outlet* Ocean Pool Bar.

Salah satu faktor penyebab terjadinya komplain oleh *waiter* di Ocean Pool Bar yaitu kurangnya staff maupun pegawai yang bekerja karena pengaruh pandemi menyebabkan banyaknya komplain yang terjadi seperti *Seating Guest* diluar kendali, *serving drink* kurang efektif dan yang paling sering terjadi yaitu komplain terhadap makanan tamu datang dengan waktu lama.

Berdasarkan latar belakang di atas, tema yang diangkat yaitu tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *waiter* dengan judul “Penanganan Komplain Oleh Waiter Di Ocean Pool Bar The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, penulis menyimpulkan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan komplain oleh *waiter* di Ocean Pool Bar The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali?.
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *waiter* pada saat melakukan penanganan komplain?.

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dari Laporan Tugas Akhir ini berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

1. Untuk mengetahui penanganan komplain yang dilakukan oleh *waiter* di Ocean Pool Bar The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh *waiter* pada saat melakukan penanganan komplain.

D. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Hasil penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi gambaran mengenai praktek di dunia kerja secara langsung dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan wawasan, pengetahuan, serta kemampuan mereka dalam bidang *F&B Service*.
- 2) Hasil Tugas Akhir ini dapat menjadi salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada

Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Hasil dari penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali kampus cabang Jembrana dalam bidang *F&B Service*.
 - 2) Menumbuhkan kemampuan mahasiswa dalam pengembangan ide-ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun Tugas Akhir atau buku ajar tentang *F&B Service*.
- c. Bagi perusahaan
 - 1) Sebagai bahan referensi dan masukan terkait judul yang diambil yaitu “Penanganan Komplain Oleh Waiter Di Ocean Pool Bar The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali”.

E. Metode Penulisan Tugas Akhir

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

- 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data
 - a. Observasi Secara Langsung

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mengenai penanganan salah satu kasus komplain di Ocean Pool Bar serta mencatat semua data yang diperlukan

dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga mendapatkan hasil mengenai hal-hal yang perlu disiapkan oleh seorang *waiter* dalam penanganan komplain seperti mengecek penampilan agar selalu rapi dan bersih, serta mengecek peralatan yang diperlukan seperti kertas, pulpen dan *guest comment card*.

b. Studi kepustakaan

Metode pengumpulan data ini dilakukan penulis dengan cara membaca dan mengutip buku maupun jurnal yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas yaitu mengenai penanganan komplain oleh seorang *waiter* di Ocean Pool Bar. Salah satu buku dan jurnal yang digunakan sebagai referensi yaitu Modul Operational Bar dan Pengantar Akomodasi dan Restoran.

c. Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan responden nya seperti *staff* di Ocean Pool Bar dan tamu yang berkunjung. Wawancara yang telah dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa membuat naskah sebelumnya. Wawancara mengenai penanganan komplain ini dilakukan secara langsung dengan *assistant manager* Ocean Pool Bar yaitu bapak I Wayan Letra. Pertanyaan yang di ajukan yaitu : Bagaimana penanganan komplain di Ocean Pool Bar dilakukan, apakah sesuai dengan standar operational prosedur atau tidak?.

2. Metode dan Teknik Analisa Data

Metode dan teknik analisa data yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode dan teknik analisa deskriptif kualitatif yaitu menganalisa, mengembangkan dan meringkas data dengan memaparkan data secara menyeluruh atau selengkap-lengkapnyamengenai penanganan komplain oleh *waiter* di Ocean Pool Bar.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Informal

Merupakan metode penyaji analisis data dengan kata-katabiasa (*Casual*).

b. Metode Formal

Merupakan metode penyajian analisis data dengan menyajikan data tertentu seperti tabel, foto, bagan yang benar sesuai dengan permasalahan yang di bahas.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian serta analisis yang dilakukan selama 3 bulan kepada pihak hotel The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali terutama di Ocean Pool Bar, mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Penanganan komplain di *outlet* Ocean Pool Bar tidak menggunakan SOP yang tertulis, karena berada dibawah naungan *restaurant* Soleil dan hanya mengharuskan pihak yang melakukan penanganan komplain untuk mendapatkan *feedback* atau masukan mengenai penanganan serta pelayanan komplain tersebut dalam bentuk *guest comment card*.

Langkah penanganan yang dilakukan *waiter* dalam menangani komplain tersebut terbagi menjadi 4 (empat) cara yaitu *heat them out* atau mendengarkan dengan seksama keluhan tamu, *empathize* atau berempati, *apologize* atau meminta maaf, dan selanjutnya *take proper action and follow up* atau ambil tindakan yang sesuai untuk penanganan komplain tersebut.

Kendala yang dialami dalam penanganan komplain seperti *bartender* yang kecewa dan juru masak yang merasa tidak diuntungkan dalam pelaksanaan jalan keluar yang diambil untuk membuat tamu merasa puas dan tidak kecewa. Dan sulitnya mendapat sebuah *feedback* dari tamu komplain pada *guest comment card* yang diberikan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Ocean Pool Bar kedepannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Penanganan Komplain oleh *waiter* di Ocean Pool Bar The Mulia, Mulia Resort and Villas maka saran yang dapat di sampaikan yaitu :

- a. Dibuatkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi sebagai acuan dalam menangani komplain. Sejauh ini memang belum ada kendala pada saat penanganan komplain yang sesuai dengan arahan *F&B* manager namun, alangkah baiknya membuat standar resmi untuk penanganan komplain kedepannya agar memudahkan para *waiter* dalam menyelesaikan masalah dan membuat cirikhas dari hotel tersebut.
- b. Hubungan antara *waiter* dengan departemen lain agar dipererat lagi, seperti *bartender*, juru masak, kasir dan lain-lain. Selain dapat memudahkan dalam bekerja, kedepannya juga agar tidak terjadi *miss communication* atau ketimpangan informasi dalam penerapan langkah-langkah dari penanganan komplain yang sesuai dengan solusi yang dibutuhkan.
- c. Permintaan untuk mengisi *guest comment card* disarankan agar dilakukan kepada seluruh tamu yang berkunjung ke bar bukan hanya kepada tamu yang melakukan komplain saja, agar hal ini bisa menjadi kebiasaan dan standar yang umum dalam pelayanan seorang *waiter* di Ocean Pool Bar.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2017). *Tata Hidangan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: EXPLORE
- Baihaki, N. K. (2020). *E-Book Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*.
- Damayanti, I. A. K., dkk (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*. Eureka Media Aksara.
- Insani, Y. D; & Ramdani, S. (2020, April). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Departement Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*. *Jurnal Kajian Pariwisata*. 2(1), 15.
- Karatepe; and Ekiz. (2004). *The effects of organizational responses to complaints on satisfaction and loyalty: a study of hotel guests in Northern Cyprus*. *Journal of Service Theory and Practice*. Vol. 14 Number 6 pp. 476-486.
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta, DKI Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Larasati, D. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: EKUILIBRIA.
- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (4 ed.).
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. (K. E. Yuliana, Ed.) Yogyakarta: Deepublish.
- Sambodo, A; & Bagyono. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. (F. S. Suryantoro, Ed.) Yogyakarta: ANDI.
- Septaliana, S. (2018, September). *Restoran Tepian Sungai Di Kota Pontianak*. 6(2), 55.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta. ANDI.
- Soewarno, E; dkk. (2021, Maret). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Abadi di Pangkalan Bun*. 9(2), 93-100.
- Sunarto. (2006). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Yogyakarta : Ust Press.
- Winnarko, H. (2020, September). *Modul operasional bar*. Balikpapan, Kalimantan Timur : Politeknik Negeri Balikpapan.