

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN COFFEE BREAK FOR MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COFFEE BREAK  
FOR MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE  
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PELAYANAN COFFEE BREAK  
FOR MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE  
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

Oleh  
**Dewa Ayu Ketut Herlina Dewi**  
NIM. 1915823003

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par**  
NIP 196510202000121001



**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin**  
NIP 196001251988031001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [paltel@pnb.ac.id](mailto:paltel@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewa Ayu Ketut Herlina Dewi  
NIM : 1915823003  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PELAYANAN COFFEE BREAK  
FOR MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE  
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT"**

benar bebas dari plagiat. 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

Badung, 2022  
Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823003  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Pelayanan Coffee Break for Meeting Event oleh Banquet Service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun oleh penulis sebagai memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikannya pada Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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. Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par., S.Sos., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Mr. Sylvain Padeloup, selaku General Manager Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
8. Bapak Kadek Agus Dwi Astawa, selaku Director of Operational Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
9. Ibu Nia Edward, selaku Director of Talent and Culture Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan Training di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
10. Bapak Gerald Tohjaya, selaku Learning and Development Manager Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan banyak nasehat selama penulis menjadi trainee di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
11. Bapak I Gusti Putu Kurniawan selaku Director of Food & Beverage Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung dalam team Food & Beverage Department.

12. Bapak I Komang Lanang Tri Pamungkas, selaku Food & Beverage Department Manager yang telah banyak memberikan pengetahuan, bantuan, dan masukan selama penulis menjadi *trainee*.
13. Seluruh Assistant Food & Beverage Service Manager, Leader dan Ambassador, yang telah memberikan banyak pengetahuan di bidang Food & Beverage Service serta bantuannya kepada penulis selama melakukan Training di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
14. Keluarga yang telah memberikan banyak bantuan moral maupun material.
15. Semua teman-teman dan semua pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, 2022

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode Pengumpulan Data.....	5
2. Teknik Analisis Data.....	6
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Food and Beverage Service.....	13
C. Banquet Service .....	14
D. Jenis-jenis Pelayanan .....	15
E. Meeting Event .....	17
F. Coffee Break .....	18

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	20
1. Lokasi Hotel .....	20
2. Sejarah Hotel .....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	22
1. Bidang Usaha Hotel .....	23
2. Fasilitas Hotel .....	23
C. Struktur Organisasi Hotel.....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Pelayanan <i>Coffee Break for Meeting Event</i> oleh <i>Banquet Service</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	36
1. Tahap Persiapan .....	37
2. Tahap Pelaksanaan .....	43
3. Tahap Akhir .....	51
B. Hambatan saat Pelaksanaan dan Solusi.....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A. Simpulan .....	54
B. Saran.....	55

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	32
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Banquet .....	34
Gambar 4.1 <i>Uniform Banquet Service</i> .....	37
Gambar 4.2 Standar rambut untuk pramusaji wanita.....	37
Gambar 4.3 Standar rambut untuk pramusaji pria .....	38
Gambar 4.4 <i>Flat Shoes</i> untuk pramusaji wanita.....	38
Gambar 4.5 <i>Pantofel</i> untuk pramusaji pria .....	39
Gambar 4.6 <i>Set-up table meeting</i> .....	40
Gambar 4.7 <i>Sidestation</i> di ruang <i>meeting</i> .....	41
Gambar 4.8 Persiapan besek <i>box coffee break</i> .....	41
Gambar 4.9 <i>Buffet coffee break</i> .....	43
Gambar 4.10 <i>Banquet service</i> melayani <i>coffee break</i> .....	44
Gambar 4.11 Penyajian besek box di kamar tamu.....	46

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis dan Jumlah Kamar di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort .....	23



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan bagian dari Accor Group salah satu sebuah perusahaan hotel terbesar di dunia yang berpusat di Prancis. Awal mula hotel ini berdiri di Prancis, seiring berjalannya waktu hotel ini berkembang ke berbagai Negara, salah satu nya di Indonesia tepatnya di Pulau Bali. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan hotel bintang lima yang menawarkan suasana keanggunan khas Prancis dikombinasikan dengan pesona khas Bali. Hotel ini berada di tempat yang strategis yaitu berdekatan dengan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, serta banyak dikelilingi tempat wisata yang menarik di sekitarnya.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki beberapa department dalam operasional, seperti: Front Office Department, Housekeeping Department, Accounting/Finance Department, Sales and Marketing Department, Human Resources Department, Purchasing Department, Security Department, Engineering Department, dan Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling berhubungan satu sama lain yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Ruang lingkup kerja Food and Beverage Department meliputi: *kitchen, restaurant, bar, in room dining (room service), dan banquet. Banquet* merupakan *outlet* Food and Beverage Department yang bertugas untuk menangani

segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort tidak hanya menyediakan fasilitas kamar maupun restoran, tetapi juga menyediakan fasilitas untuk melaksanakan kegiatan pesta atau jamuan lainnya seperti *wedding* dan *meeting*. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki 12 ruang pertemuan yang diberi nama tarian khas Bali yaitu, Kecak Ballroom yang bisa dibagi menjadi 3 blok yaitu Rama, Sitha, dan Laksmana, Gamelan Ballroom yang juga bisa dibagi menjadi 2 blok yaitu Gamelan A dan Gamelan B, ada juga ruang pertemuan lainnya yaitu Legong, Rejang, Pendet, Reong, dan Gangsa room.

*Meeting event* merupakan suatu acara pertemuan atau berkumpulnya minimal dua orang atau lebih untuk memutuskan suatu tujuan, yang biasanya diselenggarakan oleh kelompok orang yang tergabung dalam asosiasi, perkumpulan atau perserikatan dengan tujuan mengembangkan profesionalisme. Disela-sela *meeting* yang berlangsung di sebuah hotel biasanya diadakan layanan *coffee break* untuk peserta *meeting*. *Coffee break* merupakan layanan penyediaan konsumsi *snack*, kopi dan teh untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, istirahat singkat dalam *meeting* yang dirancang untuk mengembalikan kesegaran para peserta dan membantu meningkatkan produktivitas para peserta sebelum kembali ke acara.

Pelayanan *coffee break* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort pada saat masa pandemi memiliki dua sistem pelayanan yang berbeda, *coffee break* ada yang diadakan di kamar masing-masing peserta *meeting*, dan akan diantar oleh *banquet service*. *Coffee break* yang diantar dikemas menggunakan besek *box* yang berupa *snack* dan untuk minumannya seperti *coffee* dan *tea* diantar menggunakan *paper*

*cup* sesuai *request* tamu. *Coffee break* juga bisa dilakukan di luar ruang *meeting* dengan disediakan *coffee break* berbentuk *buffet* namun tetap mengikuti standar protokol kesehatan yang ketat. Pelayanan *coffee break* seperti ini dilakukan untuk mengurangi kerumunan pada saat jam istirahat *meeting*.

Penerapan protokol kesehatan secara ketat ini tentu akan menimbulkan berbagai kesulitan dan mempengaruhi proses pelayanan yang dilakukan kepada peserta *meeting* pada saat *coffee break* berlangsung. Dalam mengatur waktu dan tenaga kerja yang dibutuhkan dikarenakan sistem pelayanan yang berbeda. Beberapa alasan tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk menyusun laporan dengan mengambil judul **Pelayanan Coffee Break for Meeting Event oleh Banquet Service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan penulis, maka penulis mendapatkan pokok permasalahan atau rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *coffee break for meeting event* oleh *banquet service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *banquet service* dalam memberikan pelayanan *coffee break for meeting event* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui prosedur pelayanan *coffee break for meeting event* oleh *banquet service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *banquet service* dalam memberikan pelayanan *coffee break for meeting event* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk dapat menyelesaikan pendidikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Food and Beverage Service khususnya di *banquet service*

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata mengenai “Pelayanan *Coffee Break for Meeting Event* oleh *Banquet Service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”

- c. Bagi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Tugas Akhir ini bisa sebagai bahan masukan untuk F&B Ambassador mengenai permasalahan dalam memberikan pelayanan *coffee break for meeting event* oleh *banquet service*.

## **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

Dalam usaha menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metodologi dalam penulisan, yaitu:

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Adapun tiga metode yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data sebagai bahan penulisan Tugas Akhir ini seperti:

#### **a. Metode Observasi**

Merupakan suatu metode yang dilakukan penulis untuk mencari dan mengumpulkan data ataupun informasi yang diperlukan seperti data tabel jumlah kamar dan jenis-jenis kamar hotel, dengan cara datang secara langsung ke industri perhotelan dan ikut serta menjadi bagian dari industri tersebut.

#### **b. Metode Wawancara**

Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada senior atau staff Food and Beverage Department untuk mendapatkan data dan informasi sebagai bahan penulisan Tugas Akhir.

#### **c. Metode Kepustakaan**

Untuk mengumpulkan data atau sebagai bahan penulisan Tugas Akhir, dengan metode ini, penulis mencari referensi pada buku yang memuat tentang Food and Beverage Service, Banquet serta dari Tugas Akhir para alumni Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

## **2. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya secara aktual.

## **3. Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Teknik penyajian data yang penulis gunakan yaitu dalam bentuk formal dan informal. Dalam bentuk formal penulis menggunakan table, bagan, dan foto sedangkan yang dimaksud dalam bentuk informal, penulis menyajikan data menggunakan bentuk narasi. Penulis menyajikan hasil analisis yang disusun dalam Tugas Akhir dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sehingga pembaca dapat memahami isi dan maksud dari penulis.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan pada BAB IV, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Pelayanan *Coffee Break for Meeting Event* oleh *Banquet Service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
  - a. Tahap persiapan. Pada tahap ini *banquet service* melakukan kegiatan persiapan diri dan persiapan umum. Persiapan diri meliputi *grooming*, sedangkan persiapan umum meliputi: melakukan *finger print*, menyalakan mesin air panas untuk membuat *coffee dan tea*, mempersiapkan semua peralatan yang digunakan.
  - b. Tahap pelaksanaan. Pada tahap ini yang harus dilakukan oleh seorang *banquet service*, yaitu: menyambut tamu datang, membantu *set-up* jajanan *coffee break*, melayani tamu *coffee break*, mengantar *morning coffee break* ke kamar, melakukan *clear-up*, merefill *morning coffee break buffet* untuk *afternoon coffee break*, *reset-up* untuk *afternoon coffee break*, melayani tamu *afternoon coffee break*, mengantar *afternoon coffee break* ke kamar, melakukan *clear-up*.
  - c. Tahap akhir. Pada tahap ini hal yang harus dilakukan oleh *banquet service*, yaitu: *closing coffee break*, *polishing*, dan *cleaning* seluruh area *BOH (Back of House)* atau area belakang tempat kerja, dan

mengembalikan seluruh peralatan yang dipinjam sesuai jumlahnya serta meletakkannya pada tempatnya.

2. Hambatan yang Dihadapi dalam Memberikan Pelayanan *Coffee Break for Meeting Event* oleh *Banquet Service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
  - a. Pelayanan *coffee break* ke kamar yang kurang efisien, untuk mengatasinya diperlukan strategi yaitu memasukan *coffee* yang sudah dikemas dengan *paper cup* ke dalam besek *box* agar tidak terjadinya 2 kali kerja dan *coffee break* akan diantar dengan tepat waktu secara bersamaan.
  - b. Kurangnya peralatan seperti *cup and saucer* dan *cutleries*, untuk mengatasinya sebaiknya mengutamakan peralatan yang diperlukan seperti melakukan *polishing cup and saucer* beserta *cutleries* terlebih dahulu agar bisa di *set-up* ulang.

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktek kerja lapangan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, khususnya dalam melakukan pelayanan *coffee break* untuk *meeting event*, maka penulis dapat memberikan saran untuk kedua permasalahan di atas yaitu

1. Pihak *banquet leader* diharapkan mengatur strategi agar tidak terjadinya 2 kali kerja pada saat pelayanan *coffee break* ke kamar agar berjalan dengan tepat waktu, dengan mengantar *snack coffee break* dan minuman *coffee* dan *tea* secara bersamaan.

2. Staff banquet perlu meningkatkan koordinasi dan kerjasama dalam mengatur pekerjaan yang diutamakan seperti melakukan *polishing* peralatan yaitu *cup and saucer* beserta *cutleries* terlebih dahulu agar bisa digunakan lagi, sehingga tidak terjadi kekurangan peralatan saat *event* berlangsung.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Devision Management*. Jakarta: Kencana.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2012, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa *Edisi Keempat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Dewi, Irra Chrisyanti, 2011. *Manajemen Keresikatan*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya
- El Orbani, A. I. (2010). *E-book Seri Perhotelan Summary by*.
- Joyce, A., & Paquin, R. L. (2016). *The Triple Layered Business Model Canvas: A Tool To Design More Sustainable Business Models*. *Journal of cleaner production*, 135, 1474-1486.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Lawalata, F.Ch. Caroline. 2012. *Panduan Lengkap pekerjaan Sekretaris*. Padang: Akademia.
- Mertayasa, I., G., A. (2012). *Food and Beverage Service Operational: Job Preparation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajaemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Noor, Any.2007. *Globalisasi Industri MICE*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Noviati. 2019. *Industri Perhotelan*. Temanggung: Desa Pustaka Indonesia.
- Riyadi, Heru, dkk. (2015). *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Bandung: Alfabeta.
- Rizal Thalib, 2006. *Teknis Pegolahan Banquet*. Edsa Mahkota: Jakarta.