

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER EVENT GM CONFERENCE
MARRIOTT OLEH BANQUET SERVER
DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Dwija Putra

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER EVENT GM CONFERENCE
MARRIOTT OLEH BANQUET SERVER
DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Dwija Putra
NIM 2215823092**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER EVENT GM CONFERENCE MARRIOTT OLEH BANQUET SERVER DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Dwija Putra
NIM 2215823092**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL LUAR	ii
HALAMAN SAMPUL DALAM	iii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	1
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Metode Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel.....	11
B. Pengertian Food and Beverage Departement.....	13
C. Banquet	14
D. Waiter/Server	19
E. Pelayanan	20
F. Menu	24
G. Event	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	29

A. Lokasi dan Sejarah Hotel	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	30
C. Struktur Organisasi Perusahaan	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Penyajian Hasil Observasi	54
B. Hambatan yang Dihadapi dan Solusinya	74
BAB V PENUTUP	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar Renaissance Bali Nusa Dua	31
Tabel 3. 2 Jenis Restoran Renaissance Bali Nusa Dua	34
Tabel 3. 3 Jenis Venue Renaissance Bali Nusa Dua.....	38



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Renaissance Bali Nusa Dua	29
Gambar 3. 2 Deluxe Room	32
Gambar 3. 3 Deluxe Sea View	32
Gambar 3. 4 Deluxe Pool Access.....	33
Gambar 3. 5 Executive Suite.....	33
Gambar 3. 6 Presidential Suite.....	34
Gambar 3. 7 Backstage Restaurant	35
Gambar 3. 8 Tanah Liat Restaurant	35
Gambar 3. 9 Lion X Restaurant	36
Gambar 3. 10 Beach Club	36
Gambar 3. 11 R Bar	37
Gambar 3. 12 Atomic Pool Bar.....	37
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi F&B Service Renaissance Bali Nusa Dua	40
Gambar 4. 1 Mesin Absen.....	55
Gambar 4. 2 Seragam Banquet.....	57
Gambar 4. 4 Cutelery	58
Gambar 4. 5 Napkin Dinner	58
Gambar 4. 6 Peralatan Cihaware.....	59
Gambar 4. 7 Water Glass	60
Gambar 4. 8 Mug	60
Gambar 4. 9 Water Jug	61
Gambar 4. 10 Water Boiler	61
Gambar 4. 11 Tong	62
Gambar 4. 12 Serving Spoon	62
Gambar 4. 13 Tray	63
Gambar 4. 14 Trolley	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Renaissance Bali Nusa	80
Lampiran 2 Venue Banquet	80



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah salah satu daerah tujuan wisata bagi wisatawan baik di dalam negeri maupun mancanegara, untuk menunjang kegiatan wisata di Bali dibangunlah akomodasi yang baru dibuka di daerah kawasan wisata Nusa Dua yaitu Renaissance Bali Nusa Dua.

Renaissance Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berada di daerah ITDC Nusa Dua. Hotel ini berdiri di atas lahan seluas 12.055m². Lokasinya yang strategis menjadikan hotel ini sering menjadi pilihan utama untuk penyelenggaraan berbagai acara, termasuk kegiatan *meeting, incentive, convention, and exhibition* atau yang dikenal dengan istilah *MICE*. Dalam menjalankan operasionalnya, Renaissance Bali Nusa Dua memiliki berbagai *department* pendukung seperti Food and Beverage Service, Culinary, Front Office, Sales and Marketing, Revenue, Recreation, Styling, Accounting, Engineering, Loss Prevention, Spa, dan Human Resources.

Salah satu department yang berperan penting dalam pengalaman kuliner para tamu adalah Food and Beverage Department. Department ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu Food and Beverage Service, yang bertanggung jawab atas pelayanan atau penyajian makanan dan minuman serta Food and Beverage Product, yang bertugas mengolah berbagai hidangan untuk para tamu hotel. Food and Beverage Service sendiri terbagi menjadi dua bagian yaitu *Restaurant* dan *Banquet waiter/server*. *Banquet division* bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan,

dan evaluasi pelayanan makanan dan minuman dalam berbagai jenis acara seperti pernikahan, pesta *private, dinner*, hingga konferensi internasional. Banquet Service tidak hanya menjadi pelaksana teknis dalam pelayanan, tetapi juga merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi hotel karena kapasitasnya dalam menangani acara dengan skala besar dan jumlah tamu yang signifikan. Salah satu acara penting yang ditangani oleh Banquet Service Renaissance Bali Nusa Dua adalah *GM Conference Marriott 2024*, yaitu konferensi tahunan yang mempertemukan para *General Manager* dari seluruh jaringan hotel di bawah naungan *Marriott International*. Acara ini dihadiri oleh lebih dari 500 pemimpin hotel dari berbagai negara seperti Indonesia, Amerika Serikat, Jepang, Tiongkok, hingga Australia serta turut dihadiri oleh *Chief Executive Officer (CEO) Marriott International*, yaitu Anthony Capuano.

Tata cara pelayanan yang diterapkan sangat memperhatikan detail dan protokol formal. Protokol formal dalam konteks pelayanan *dinner event* di hotel bintang lima, seperti yang digambarkan pada acara *GM Conference Marriott*, adalah serangkaian aturan, prosedur ketat dan terstruktur yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman makan yang efisien dan konsisten bagi semua tamu, terutama dalam acara yang dihadiri oleh tamu VVIP. Singkatnya, protokol formal mengubah pelayanan makan dari sekadar aktivitas di mana setiap detail direncanakan dan dilaksanakan dengan sempurna untuk memberikan pengalaman tak terlupakan dan menunjukkan standar kualitas tertinggi dari hotel Renaissance Bali Nusa Dua.

Pelayanan *dinner event* dalam *GM Conference Marriott 2024* ini memiliki berbagai keunikan yang menjadikannya berbeda dari pelayanan makan malam lainnya karena beberapa *event* yang umum dilakukan di hotel Renaissance Bali Nusa Dua standar pelayanannya tidak menggunakan format *family style* menu untuk jumlah tamu yang mencapai 150 pax. *Dinner event* ini juga menggunakan dekorasi dan *entertainment* yang menarik seperti Mural yang dipajang pada *foyer ballroom*. Mural yang dibuat merupakan kanvas yang berukuran 3x2m dan dari hasil karya para staf hotel dengan proses pengerjaan selama dua bulan sebelum *event* ini berlangsung. Pelayanan *dinner event* ini juga menggunakan jenis pelayanan *American service* dengan format *family style* menu merupakan hidangan yang disajikan dalam piring atau mangkuk saji berukuran besar yang diletakkan di tengah meja dan para tamu di setiap meja dapat saling berbagi dan mengambil sendiri porsi yang diinginkan. Metode ini secara alami memicu interaksi dan percakapan, menciptakan suasana yang sangat akrab, hangat, dan santai, seolah-olah sedang menikmati hidangan di rumah bersama keluarga besar.

Makanan yang dihidangkan merupakan hasil kolaborasi antara Executive Chef dengan tim kuliner internasional untuk menghasilkan sajian yang tidak hanya lezat, tetapi juga merepresentasikan keberagaman budaya tamu yang hadir. Seperti terdapat kombinasi antara *Western-style beef steak*, serta menu lokal seperti *Balinese grilled snapper with sambal matah* yang disajikan dengan teknik *modern* namun tetap mempertahankan cita rasa otentik. Semua banquet server diwajibkan mengikuti instruksi sebelum acara dimulai, menggunakan *uniform* yang sesuai dengan standar dan memiliki pemahaman penuh terhadap *sequence of service*.

Pelayanan dilakukan secara tersusun antar meja dan dibagi menjadi beberapa tim kecil yang dipimpin oleh seorang banquet supervisor. Setiap gerakan, seperti cara meletakkan piring, *pouring ice water* dan membersihkan meja, dilakukan dengan koordinasi dan waktu yang sangat tepat agar semua tamu mendapatkan pengalaman makan malam yang eksklusif dan efisien.

Keberhasilan semua ini sangat bergantung pada kerja sama erat dengan departemen lain seperti: tim Engineering memastikan setiap aspek teknis seperti pencahayaan, suhu ruangan, dan kualitas tata suara di sekitar area VVIP berfungsi sempurna, selanjutnya ada tim Styling yang menangani detail sensitif seperti kebersihan *ballroom*, *meeting room* dan beberapa ruangan lainnya yang digunakan untuk menjalankan *event* tersebut, sementara itu tim Culinary yang berada di bawah pengawasan langsung Executive Chef, secara pribadi menjamin kualitas tertinggi dan kesesuaian setiap hidangan yang disajikan kepada tamu VVIP. Seluruh elemen ini dijalankan secara terpadu untuk memastikan setiap aspek acara berjalan tanpa hambatan, memberikan pengalaman yang bukan hanya mewah, tetapi juga aman dan nyaman. Aspek komunikasi menjadi pilar utama, di mana seorang manager ditunjuk sebagai satu-satunya titik kontak untuk tim VVIP guna menghindari miskomunikasi dan dilengkapi dengan fleksibilitas yang tinggi, di mana tim harus selalu siap siaga untuk beradaptasi dengan perubahan mendadak, seperti pergeseran jadwal kedatangan, permintaan khusus di menit terakhir, atau bahkan perubahan tata letak meja yang krusial. Selain itu para banquet server harus sigap dan saling memberikan informasi satu dengan yang lain karena pelayanan dinner ini yang ditangani adalah tamu VVIP internasional dan pada saat para tamu yang sudah

mulai berdatangan para banquet server harus saling berkomunikasi seperti, di meja sebelah mana ada tamu yang baru duduk dan di sebelah mana tamu belum mendapatkan *ice water*, selain itu jika ada tamu yang menginginkan air hangat banquet server harus sigap ke *back station* untuk mengambil air hangat kepada tamu yang menginginkan.

Pelayanan Dinner Event Gm Conference Marriott Oleh Banquet server di Renaissance Bali Nusa Dua memiliki perbedaan dan persamaan terhadap topik yang diangkat pada Tugas Akhir sebelumnya, Tugas Akhir yang menjadi pembanding adalah tugas akhir yang disusun oleh, Ni Kadek Diantari Pratiwi (2022) tentang “Pelayanan Buffet Dinner Chinese New Year Event Era New Normal Di Kwee Zeen Restaurant Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” perbedaan yang pertama yaitu dimana Pelayanan Buffet Dinner ini ditangani langsung oleh Pramusaji sedangkan di Renaissance Bali Nusa Dua pelayanan dinner ini ditangani oleh Banquet Department dengan menggunakan jenis pelayanan *American Service* dengan format menu *Family Style* perbedaan yang kedua yaitu pada menu yang digunakan adalah Buffet yang bisa menangani tamu dengan jumlah banyak. Keduanya memiliki satu kesamaan yaitu menggunakan BEO (*banquet event order*) untuk menjalankan operasional agar berjalan dengan lancar. Pada Tugas akhir kedua yang disusun oleh Ni Putu Swasti Wulan Tari (2024) mengenai “Pelayanan Duo Moonlight Dinner Oleh Pramusaji Nelayan Restaurant di Jimbaran Puri Belmond Hotel” perbedaan pertama tugas akhir ini berfokus pada format Set Menu dalam pelayanannya, dan perbedaan yang kedua adalah jenis pelayanannya yang menggunakan *table service*. Persamaan tugas akhir ini yaitu keduanya membahas

tentang pelayanan makan malam resmi berskala internasional dengan tingkat kompleksitas yang tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk memilih judul tugas akhir “Pelayanan Dinner Event GM Conference Marriott oleh Banquet Server di Renaissance Bali Nusa Dua”. Karena memiliki beberapa keunikan seperti dekorasi dan jenis menu yang digunakan dengan tujuan untuk mendokumentasikan pelayanan yang dilakukan oleh tim *banquet* dalam acara besar berskala internasional.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah prosedur Pelayanan Dinner Event GM Conference Marriott Oleh Banquet Server di Renaissance Bali Nusa Dua?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi pada saat Pelayanan Dinner Event GM Conference Marriott Oleh Banquet Server di Renaissance Bali Nusa Dua dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Dinner Event GM Conference Marriott Oleh Banquet Server Di Renaissance Bali Nusa Dua” adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan tahapan-tahapan Pelayanan Dinner GM Conference Marriott Oleh Banquet Server di Renaissance Bali Nusa Dua.
- b. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi oleh team banquet pada Pelayanan Dinner GM Conference Marriott Oleh Banquet Server di Renaissance Bali Nusa Dua dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Tugas Akhir ini dapat dijadikan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Food & Beverage Service.
 - 2) Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai pedoman mahasiswa mengetahui secara detail tahapan-tahapan tentang Pelayanan Dinner Event GM Conference Marriott Oleh Banquet Server Di Renaissance Bali Nusa Dua.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Tugas Akhir ini dapat dijadikan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pertama dari sub-sub judul pengetahuan pembaca

yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Food and Beverage Service.

- 2) Tugas Akhir ini dapat mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir atau buku ajar tentang Pelayanan Dinner Event atau Conference Internasional Oleh Banquet Server di Renaissance Bali Nusa Dua.
- 3) Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan masukan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang Food and Beverage Service.

c. Perusahaan (Renaissance Bali Nusa Dua)

- 1) Tugas Akhir ini sebagai masukan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan melakukan Pelayanan Dinner Event GM Conference Marriott Oleh Banquet Server Di Renaissance Bali Nusa Dua.
- 2) Tugas Akhir ini diharapkan bisa sebagai hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di Renaissance Bali Nusa Dua dan mencoba memberikan alternative pemecahan yang ada.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi adalah pengumpulan data yang digunakan penulis dengan cara melakukan pengamatan secara langsung seperti mencatat sesuai dengan data yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Dinner Event GM Conference Marriott Oleh Banquet Server Di Renaissance Bali Nusa Dua. Penulis banyak melakukan pengamatan dari segala keperluan seperti SOP yang dilakukan, peralatan yang digunakan dalam Pelayanan dinner dan format yang menggunakan *family style* menu.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan cara mewawancarai atau bertanya langsung kepada supervisor dan Staff Banquet di Renaissance Bali Nusa Dua mengenai SOP Pelayanan Event GM Conference Marriott oleh Banquet Server Di Renaissance Bali Nusa Dua, seperti *setting-up table* dan hal yang harus dipersiapkan dari awal sampai berakhirnya pelayanan dinner berlangsung, Penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada manager yaitu Bpk. Rae dan para staf banquet Renaissance Bali Nusa Dua.

c. Studi Pustaka

Metode studi perpustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran berbagai literatur seperti buku, jurnal, artikel, dan

sumber ilmiah lainnya. Literatur yang digunakan mencakup berbagai aspek terkait industri perhotelan, termasuk manajemen divisi kamar, pelayanan makanan dan minuman, psikologi pelayanan, serta strategi pemulihan layanan dalam rangka mempertahankan kepuasan tamu hotel.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan memaparkan atau menguraikan masalah dengan data-data yang didapatkan selama melakukan penyusunan Tugas Akhir di Ballroom Renaissance Bali Nusa Dua.

Metode penyajian hasil yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian metode informal data yang disampaikan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca. Sedangkan penyajian menggunakan metode formal menggunakan tabel, gambar, serta simbol atau logo.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur pelayanan *Dinner GM Conference Marriott* oleh *Banquet Server* di *Renaissance Bali Nusa Dua*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini dibagi ke dalam beberapa tahapan utama, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, dan tahap akhir.

Tahap persiapan diawali dengan persiapan diri yang mencakup absensi *personal grooming*, kebersihan tubuh, penampilan rambut, penggunaan *make-up*, aksesoris serta seragam. Setelah itu dilakukan persiapan peralatan seperti menyiapkan *cutleries, napkin, cihaware, glassware, mug, water jug, water boiler, serving spoon, tong, tray* dan *trolley*. Kemudian dilanjutkan dengan persiapan area kerja yang meliputi penataan meja dan kursi, pemasangan *table cloth, overlay*, dan *stant table number*. Terakhir persiapan operasional meliputi mempersiapkan *ice water*, melakukan pengecekan kembali pada area *ballroom*, memastikan makanan sudah dalam proses plating dan melakukan detail pengecekan pada hidangan sesuai dengan BEO (*Banquet Event Order*).

Tahap pelaksanaan mencakup kegiatan seperti menyambut tamu (*welcoming the guest*), menghantar dan mempersilahkan tamu duduk (*escorting and sitting the guest*), membuka *napkin*, menuangkan air (*pouring ice water*), menghidangkan salad dan *appetizer*, menghidangkan *soup*, menghidangkan *main course, clear-up* meja (mengangkat piring yang sudah selesai digunakan oleh tamu),

menghidangkan *dessert* dan yang terakhir membersihkan semua peralatan makan dan minum yang masih ada di atas meja (*clear-up table*).

Tahap terakhir terdiri dari memeriksa kepuasan tamu, membersihkan meja secara keseluruhan termasuk mengangkat *table cloth* dan *overlay*, membongkar meja dan kursi, menghitung *napkin*, *overlay*, dan *table cloth* melakukan pengecekan ulang pada area *ballroom*, membongkar *back station*, merapikan dan menghitung *soil* dan gelas.

Namun dalam pelaksanaan *dinner GM conference* ini terdapat kendala, seperti adanya *misscommunication* antar tim banquet khususnya para *daily workers* karena pasif berbahasa Inggris. Kedua adalah kekurangan staf pada *Banquet department* kedua kendala tersebut menyebabkan beberapa tamu merasa kebingungan karena permintaannya tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. Untuk mengatasi hal ini pertama para *banquet server* harus memanggil para senior seperti *staff*, *supervisor* maupun *manager* jika ada tamu yang menginginkan sesuatu. Kedua, karena *event* ini adalah *Gm Conference* seharusnya *Food and Beverage Director* memanggil atau menugaskan satu sampai sepuluh staf pada seluruh *restaurant* dan *outlet* yang ada di Renaissance Bali Nusa Dua untuk turut serta membantu dalam pelayanan *dinner* ini agar berjalan dengan lancar dan tidak ada *misscommunication* pada saat berlangsungnya *dinner*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis di pelayanan event GM Conference di Renaissance Bali Nusa Dua, penulis ingin memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan peningkatan staf pada Department Banquet agar kelangsungan

operasional berjalan dengan lancar. Di sisi lain jika selalu bergantung pada *daily workers* para *staff* akan kesusahan karena harus mengajarkan beberapa dari *daily workers* tersebut tentang *banquet*.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, P. W. , & N. Y. (2021). *Service quality in hospitality industry: A systematic review. Journal of Tourism and Hospitality Management, 9(1), 15–26.*
- Astuti, N. K. , & Y. N. N. K. (2020). *Analysis of service quality on guest satisfaction in five-star hotels in Bali. International Journal of Social Science and Business, 4(2), 202–209.*
- Cahyadi, A. (2022). *The role of banquet department in organizing events at five-star hotels in Bali. Journal of Hospitality and Tourism Issues, 5(2), 112–123.*
- Dewi, A. I. P. , & U. M. S. (2023). *The effect of banquet service quality on customer loyalty. International Journal of Applied Business and International Management, 8(1), 87–100.*
- Hakim, A. R. , & P. P. (2021). *Event management strategy for increasing hotel occupancy. Jurnal Manajemen Perhotelan, 7(1), 51–60.*
- Junaedi, J. , & R. S. (2022). *Impact of food & beverage service on guest satisfaction in hospitality industry. Journal of Tourism Research, 14(1), 27–40.*
- Kotler, P. , & K. K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.*
- Mahadewi, A. A. I. A. , & Y. N. N. (2020). *The role of F&B department in improving hotel performance. Jurnal Ilmiah Hospitality, 9(2), 145–153.*
- Mahendra, I. G. A. G. , & D. G. S. (2021). *Business performance of hotels through service quality and operational excellence. International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific, 4(1), 25–38.*
- McKinsey & Company. (2021). *How restaurants can thrive in the next normal. .*
- National Restaurant Association. (2023). *2023 State of the Restaurant Industry Report. .*
- Putri, N. M. S. A. , & D. N. P. A. (2023). *Sequence of service standard implementation in five-star hotels. Journal of Tourism and Leisure Studies, 4(2), 200–215.*

- Rahayu, D. , & S. I. N. (2022). *Analysis of customer satisfaction on MICE services in Bali hotels. Jurnal Manajemen Pariwisata, 8(1), 77–88.*
- Restogrowth. (2021). *Redefining Restaurants: The Future of Dining Experience. Restogrowth Insights.*
- Saputra, D. K. , & S. I. G. A. (2020). *Quality of banquet services and customer loyalty in luxury hotels. Jurnal Hospitality dan Pariwisata, 9(1), 55–64.*
- Soekresno, & P. I. N. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service. PT Gramedia Pustaka Utama.*
- Yuliana, R. , & P. D. (2024). *Post-pandemic banquet operation management in luxury resorts. International Journal of Tourism and Hospitality Management, 9(1), 60–74.*
- Zeithaml, V. A. , B. M. J. , & G. D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.*



POLITEKNIK NEGERI BALI