

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ASIAN BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI DI DON BIU RESTAURANT PADA HOTEL PADMA LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Cindy Puspita Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ASIAN BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI DI DON BIU RESTAURANT PADA HOTEL PADMA LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Cindy Puspita Dewi
NIM. 2215823011**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ASIAN BUFFET DINNER OLEH PRAMUSAJI DI DON BIU RESTAURANT PADA HOTEL PADMA LEGIAN

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Cindy Puspita Dewi
NIM 2215823011**

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	6
D. Metode Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Restoran.....	15
1. Pengertian Restoran.....	15
2. Jenis-Jenis Restoran.....	15
C. Menu.....	17
1. Pengertian Menu.....	17
2. Jenis – Jenis Menu.....	18
D. Pramusaji.....	19
1. Pengertian Pramusaji.....	19
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji.....	19
E. Pelayanan.....	23
1. Pengertian Pelayanan.....	23
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	26
1. Lokasi Hotel.....	26
2. Sejarah Hotel.....	26
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Hotel.....	27
1. Bidang Usaha.....	27
2. Fasilitas.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji di Don Biu Restaurant pada Hotel Padma Legian.....	53
B. Hambatan yang Dihadapi Dalam Pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Biu Restaurant pada Hotel Padma Legian Beserta Solusinya.....	69
1. Hambatan dalam Pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Biu Restaurant pada Hotel Padma Legian.....	69

2.	Solusi dari Hambatan dalam Pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian.....	71
BAB V PENUTUP		73
A.	Simpulan	73
B.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN		74



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Tipe Kamar Hotel Padma Legian.....	29
Tabel 3. 2	Restoran dan Bar Hotel Padma Legian.....	37
Tabel 3. 3	Theme Dinner Don Biu Restaurant	39



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Logo Hotel Padma Legian.....	26
Gambar 3. 2	Deluxe Room	29
Gambar 3. 3	Deluxe Lagoon View Room	30
Gambar 3. 4	Deluxe Chalet Room	30
Gambar 3. 5	Premier Double Double.....	31
Gambar 3. 6	Family Room	31
Gambar 3. 7	Garden Club Chalet.....	32
Gambar 3. 8	Lagoon Access Room.....	32
Gambar 3. 9	Junior Suite Room.....	33
Gambar 3. 10	Studio Suite Room	33
Gambar 3. 11	Balcony Suite-One Bedroom.....	34
Gambar 3. 12	Balcony Suite-Two Bedroom.....	34
Gambar 3. 13	Deluxe Suite.....	35
Gambar 3. 14	Family Room Ground Floor	35
Gambar 3. 15	Family Deluxe Room	36
Gambar 3. 16	Family Suite.....	36
Gambar 3. 17	Presidential Suite.....	37
Gambar 3. 18	Don Biu Restaurant.....	38
Gambar 3. 19	The Deli Restaurant.....	40
Gambar 3. 20	Tenkai Japanese Nikkei Restaurant.....	40
Gambar 3. 21	The Barong Pool Bar & Cafe.....	41
Gambar 3. 22	Seruni Sunken Pool Bar	42
Gambar 3. 23	In-Room Dining	43
Gambar 3. 24	SKAI Bar & Grill.....	43
Gambar 3. 25	The Spa.....	44
Gambar 3. 26	Plumeria Grand Ballroom.....	44
Gambar 3. 27	Main Pool	45
Gambar 3. 28	Infinity Pool.....	46
Gambar 3. 29	Lagoon Pool.....	46
Gambar 3. 30	Family Pool.....	47
Gambar 3. 31	SKAI Pool.....	47
Gambar 3. 32	Fitness Centre	48
Gambar 3. 33	Sarasvati Concept Store.....	48
Gambar 3. 34	Wolly Kids Club.....	49
Gambar 3. 35	Struktur Organisasi Hotel Padma Legian	50
Gambar 3. 36	Struktur Organisasi Don Biu Restaurant	50
Gambar 4. 1	Review Tripadvisor Asian Buffet Dinner	54
Gambar 4. 2	Persiapan Diri Seorang Pramusaji.....	57
Gambar 4. 3	Persiapan Restoran.....	58
Gambar 4. 4	Perlengkapan dari Gudang.....	58
Gambar 4. 5	<i>Set Up Guest Table</i>	61
Gambar 4. 6	<i>Set Up Side Stand</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pakaian Pramusaji pada Tahap Persiapan Restoran.....	76
Lampiran 2: Stall Dan Meja Buffet Asian Dinner	76
Lampiran 3: Bill.....	78
Lampiran 4: Laporan Inventory Dinner	78
Lampiran 5: Beverage Menu List	79



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam industri perhotelan, khususnya pada sektor pelayanan makanan dan minuman di restoran, kepuasan tamu merupakan prioritas utama yang menentukan keberhasilan operasional dan meningkatkan laba restoran maupun hotel. Penelitian oleh Al-Tit (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada retensi pelanggan di restoran. Hal ini sejalan dengan temuan Hidayat et al., (2020) yang mengungkapkan bahwa kualitas makanan dan pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan serta niat untuk melakukan pembelian ulang di restoran. Setiap restoran berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk memastikan tamu merasa puas dan berkesan, karena kepuasan tersebut berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan dan meningkatkan niat kunjungan kembali.



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menentukan loyalitas, peningkatan penjualan, dan pendapatan perusahaan. Pelanggan yang merasa puas cenderung kembali menggunakan layanan yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian oleh Wijaya et al., (2024) menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya berdampak pada pertumbuhan pendapatan bisnis. Hal ini diperkuat oleh Wijaya et al., (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan secara langsung memengaruhi loyalitas dan keputusan pembelian ulang.

Dalam mencapai kepuasan pelanggan di restoran, diperlukan sinergi antara kualitas makanan yang dihasilkan oleh *chef* (*food and beverage product*) dan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji (*food and beverage service*). *Chef* bertanggung jawab menyajikan hidangan yang lezat dan sesuai dengan ekspektasi tamu, sementara pramusaji memastikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Penelitian oleh Anwar et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan serta niat perilaku konsumen di restoran. Oleh karena itu, kolaborasi yang baik antara *chef* (dapur) dan pramusaji menjadi kunci dalam memberikan pelayanan optimal kepada tamu.

Pelayanan yang optimal dilakukan oleh pramusaji meliputi pada prosedur operasional standar (SOP) yang jelas, keterampilan karyawan, dan layanan yang diberikan kepada pelanggan. SOP yang terstruktur membantu memastikan konsistensi dalam pelayanan, sementara keterampilan karyawan, seperti komunikasi efektif, empati, dan sikap responsif, memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman makan yang memuaskan. Penelitian oleh Fitria & Yulianti, (2020) menunjukkan bahwa aspek personal dan fungsional dari perilaku layanan karyawan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran. Selain itu, studi oleh Anwar et al. (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup kecepatan layanan, keramahan staf, dan kebersihan lingkungan, secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan serta niat perilaku konsumen di restoran. Dengan demikian, pengelolaan pelayanan yang efektif melalui SOP yang tepat dan pengembangan keterampilan karyawan menjadi

kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberhasilan operasional restoran yang dapat dilakukan oleh pramusaji.

Demikian juga yang diterapkan oleh Hotel Padma Legian yang merupakan hotel bintang 5 di Bali yang terletak di kawasan Legian ini memiliki beberapa restoran yaitu, The Deli Restaurant, Tenkai Japanese Nikkei Restaurant, SKAI Bar & Grill, The Barong Pool Bar & Café, Seruni Sunken Pool Bar, dan restoran utamanya yaitu Don Biu Restaurant. Don Biu Restaurant merupakan restoran utama yang berlokasi dekat area *lobby*. Restoran ini mampu menampung hingga 360 orang dan beroperasi khusus pada waktu sarapan dan makan malam. Pelayanan sarapan dimulai dari pukul 06.30 hingga 10.30 dengan konsep internasional *buffet*, sedangkan makan malam dimulai pukul 18.30 hingga 21.30. Tema makan malam di Don Biu Restaurant setiap harinya berbeda-beda, seperti *Italian Goodness Buffet Dinner*, *Balinese Heritage Buffet Dinner*, *Full moon Buffet Dinner*, *New Moon Buffet Dinner*, serta *Asian Night Buffet Dinner*.

Asian Night Buffet Dinner adalah salah satu tema makan malam di Don Biu Restaurant yang memiliki banyak peminat. *Dinner* ini hanya khusus ada setiap hari Jumat saja. Uniknya *buffet dinner* ini mampu menghadirkan konsep makan dengan suasana negara-negara Asian baik dari segi dekorasi restorannya, makanannya, hingga ke pertunjukan hiburannya. Makanan yang disajikan dalam Asian Buffet Dinner ini pun menggabungkan beberapa makanan khas dari beberapa negara di kawasan Asia seperti Indonesia, China, dan Jepang. Untuk hiburan yang disajikan pada *Asian Night Buffet Dinner* terdapat tiga jenis, yaitu *live acoustic performance*, pertunjukan tari tradisional dari berbagai negara Asia dan *fire dance* yang berbeda dan tidak ada di *buffet dinner* lainnya.

Pelayanan pada *Asian Night Buffet Dinner* menggunakan sistem *buffet*, di mana seluruh hidangan mulai dari *appetizer*, *main course*, hingga *dessert* disusun di meja prasmanan. Yang menjadi ciri khas dari *buffet* ini adalah adanya beberapa *food stall* (miniatur seperti gubuk yang digunakan untuk menaruh makanan, berbentuk menarik untuk menarik minat tamu) khusus yang menyediakan makanan tertentu, dan di setiap *food stall* tersebut terdapat *chef* yang langsung melayani. Para tamu dipersilakan untuk mengambil makanan sesuai keinginan mereka secara mandiri. Namun, minuman tidak termasuk dalam paket *buffet* sehingga tamu perlu memesan minuman secara terpisah melalui pramusaji dengan sistem *a la carte*. Dalam proses pelayanan di restoran hotel, peran pramusaji sangat penting karena mereka menjadi ujung tombak dalam memberikan pengalaman kepada tamu.

Sebagai sumber acuan penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan 2 referensi dari tugas akhir yang ditulis oleh Ni Ketut Wartini dengan judul “Pelayanan Dinner Buffet oleh Waiter/Waitress di The Café Restaurant pada Hotel The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali” dan tugas akhir yang ditulis oleh Ida Bagus Rama Angolpa Manuaba dengan judul “Perancangan Buffet Dinner oleh Pramusaji pada Ikan Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua Bali”. Untuk judul tugas akhir pembanding yang pertama temuannya adalah pada proses pelayanan dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan dan penutup. Dalam pelayanan *buffet dinner* tersebut ditemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh pramusaji yaitu tamu yang tidak fasih berbahasa Inggris, kurangnya *hard copy menu* dan adanya miskomunikasi antar pramusaji yang menyebabkan tamu komplain. Tugas akhir pembanding yang kedua hasil temuannya adalah pelayanan *buffet dinner* dibagi menjadi 3 yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutupan.

Ditemukan kendala-kendala dalam proses pelayanan *buffet dinner* tersebut yaitu kurangnya tenaga pramusaji dalam melayani tamu, kurangnya *baby chair* dan meja yang sudah penuh.

Maka dari temuan kedua tugas akhir tersebut dapat disimpulkan persamaannya dengan tugas akhir penulis adalah dalam tahapan pelayanan yang dimulai dari tahap persiapan yakni mempersiapkan segala hal yang diperlukan untuk keberlangsungan pelayanan *dinner*, lalu berikutnya ke tahap pelaksanaan yaitu tahap dalam melayani tamu dimulai dari tamu datang ke restoran sampai tamu meninggalkan restoran dan yang terakhir adalah tahap penutup yaitu tahap membersihkan dan merapikan seluruh restoran setelah proses operasional. Namun juga terdapat perbedaan diantara kedua tugas akhir pembeding tersebut dengan tugas akhir penulis yakni konsep *buffet dinner* yang dimiliki dan kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan ke tamu pada saat *asian buffet dinner*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik permasalahan mengenai “Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji pada Hotel Padma Legian” yang diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi pihak perusahaan dan sebagai referensi bagi pihak mahasiswa dan kampus.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian?

2. Apa kendala yang dihadapi dalam melakukan Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian” adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian.
- b. Untuk mengetahui apa kendala yang dihadapi dalam melakukan Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian serta solusinya.



2. Manfaat

POLITEKNIK NEGERI BALI

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat dan tugas yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai sarana pengaplikasian ilmu-ilmu serta teori yang telah didapatkan di kampus dan dipraktekkan di industri.

- 3) Sebagai wadah untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa dalam bidang *food and beverage service*, khususnya dalam Pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi dan sumber informasi baik bagi mahasiswa maupun dosen Politeknik Negeri Bali mengenai *food and beverage service*, khususnya dalam bidang pelayanan *buffet dinner*.
- 2) Sebagai sarana meningkatkan mutu pembelajaran dengan membandingkan antara semua pelajaran di kampus dengan kegiatan di hotel melalui laporan tertulis ini.

c. Perusahaan Hotel Padma Legian

- 1) Sebagai saran dan masukan kepada pihak manajemen hotel, khususnya Don Bui Restaurant mengenai Pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian.
- 2) Sebagai referensi untuk meningkatkan mutu perusahaan serta mengambil tindakan terhadap kendala yang terjadi saat melakukan Pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian.



POLITEKNIK NEGERI BALI

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir yaitu metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mengenai Pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian dimulai dari persiapan *dinner* sampai pada menutup restoran.

b. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan mengajukan wawancara atau bertanya secara lisan maupun tertulis kepada staf *waiter/waitress*, staf *hostess*, supervisor Don Bui Restaurant, serta *outlet head* Don Bui Restaurant yang berkaitan dengan Pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian.

c. Studi Pustaka

Melakukan pengumpulan data dengan membaca, menganalisis serta mengutip dari buku-buku serta sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

d. Dokumentasi

Pengumpulan data mengenai mengidentifikasi dokumen-dokumen terkait serta melakukan beberapa dokumentasi berupa foto terkait Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dilakukan dengan menguraikan serta memaparkan data-data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data terkait dengan

Pelayanan Asian Buffet Dinner Oleh Pramusaji Di Don Bui Restaurant pada Hotel Padma Legian. Untuk selanjutnya disajikan secara sistematis dan diambil kesimpulan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Asian Buffet Dinner oleh Pramusaji di Don Biu Restaurant pada Hotel Padma Legian memiliki tiga tahapan pelaksanaan yang harus diikuti yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap penutup.

1. Tahap Persiapan terdiri dari dua bagian yaitu persiapan diri dan persiapan restoran. Pada tahap persiapan diri beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah kebersihan diri mulai dari kepala hingga kaki harus sesuai SOP restoran. Persiapan yang kedua merupakan persiapan restoran seperti mempersiapkan perlengkapan dari gudang, meja tamu, *beverage menu list*, melipat napkin, mempersiapkan area bar, *set up table*, mempersiapkan *side stand*, dekorasi restoran, serta mempersiapkan sistem *infrasy*.
2. Tahap Pelaksanaan yang terdiri dari 11 tahapan yaitu *welcoming and greeting the guest, escorting and seating the guest, unfolding napkin, presenting beverage menu list, taking order beverage, repeating beverage order, invite the guest to take food, serving beverage order, clear up and asking the taste of food, presenting the bill, thanking to the guest.*
3. Tahap Penutup terdiri dari 6 tahapan yaitu *clear up* meja tamu, menata kembali meja dan kursi, mengelap perlengkapan, melakukan *inventory*, mengumpulkan napkin, mengunci gudang dan mematikan lampu.

Terdapat juga 4 hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan Asian Buffet Dinner ini seperti, kurangnya koordinasi antar tim, kebersihan area *buffet* yang sulit

dijaga, terkendala bahasa asing saat berkomunikasi dengan tamu, serta tamu yang suka berpindah tempat dengan seenaknya sendiri.

B. Saran

Setelah memperhatikan langsung serta mencari data dan melihat tentang proses pelayanan Asian Buffet Dinner di Don Biu Restaurant Hotel Padma Legian, Penulis dapat melihat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Maka penulis dapat memberikan saran terhadap pihak hotel dan restoran antara lain:

1. Sebelum mulai bekerja, sebaiknya semua bagian terkait harus melaksanakan *briefing* bersama supaya tidak adanya kesalahan koordinasi.
2. Perlu adanya satu staf yang siap siaga dalam menjaga satu meja *buffet* supaya meja *buffet* selalu terlihat bersih dan rapi, serta perlu adanya *sign* untuk mengingatkan tamu agar ikut menjaga kebersihan dan kerapian meja *buffet*.
3. Untuk kendala bahasa asing, perlu adanya pelatihan atau training untuk setiap pramusaji yang dilakukan untuk mengembangkan bahasa asing yang dikuasai pramusaji. Seperti bahasa Inggris, bahasa Jepang, dan bahasa Mandarin.
4. Pramusaji harus memperhatikan setiap tamu yang duduk di masing- masing section yang ia tangani.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Tit, A. A. (2015). The effect of service and food quality on customer satisfaction and hence customer retention. *Asian Social Science*, 11(23), 129–139. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n23p129>
- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *JURNAL BISNIS HOSPITALITI*, 9(2), 54–63. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- Bagus Arya Wijaya, Sang Ayu Nyoman Jesi Yanti, I Gusti Putu Agung Widya Goca, I Dewa Agung Ayu Eka Idayanti, & Tiarto. (2024). Anteseden Kepuasan Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 29(2), 259–280. <https://doi.org/10.24912/je.v29i2.2211>
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JKP>
- Fitria, N. A., & Yuliati, E. (2020). The Impact of Behavior of Restaurant Employees on Word of Mouth Intention: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *IPTEK The Journal for Technology and Science*, 31(1), 91. <https://doi.org/10.12962/j20882033.v31i1.6328>
- Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. R. (2020). The Effect Of Food Quality And Service Quality Towards Customer Satisfaction And Repurchase Intention (Case Study Of Hot Plate Restaurants). *Manajemen Bisnis*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.22219/Jmb.V10i1.11913>
- Iman Santoso, K., Nugroho, M., Perhotelan, P., & Jakarta, A. (2019). *Analisis Desain Menu Pada Restoran Hotel Berbintang Lima Di Jakarta* (Vol. 1).
- Krestanto, H. (2019). *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws/v17i1>
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/31>
- Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>