

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRESS IN VILLA DINING
ADIWANA SUWETA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Yumas Sintha Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRESS IN VILLA DINING
ADIWANA SUWETA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Yumas Sintha Dewi
NIM. 2215823221**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST
OLEH WAITER/WAITRESS IN VILLA DINING
ADIWANA SUWETA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Yumas Sintha Dewi
NIM 2215823221**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

1. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
3. I Ketut Suarta, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini.
4. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini.
5. Made Nova Buanaputra, SST.Par., M.Par selaku dosen perhotelan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
6. Ni Made Citra Pratiwi, selaku Human Resource Manager Adiwana Suweta yang telah memberikan arahan serta bantuan kepada penulis selama pembuatan tugas akhir ini.
7. Seluruh Staff Adiwana Suweta yang memberikan bimbingan dan arahan serta bantuan kepada penulis selama pembuatan tugas akhir ini.

8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak dan Ibu kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, 08 Juni 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
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	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	5
E. Metode Penulisan	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Food and Beverage Department	12
C. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran.....	13
2. Klasifikasi Restoran	14
D. Menu.....	15
E. Waiter/Waitress	16
F. Pelayanan.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	20
1. Lokasi Hotel	20
2. Sejarah Hotel	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21
1. Bidang Usaha	21
2. Fasilitas Hotel.....	22
C. Struktur Organisasi.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Pelayanan Floating Breakfast oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta	31
B. Hambatan yang dihadapi oleh Waiter/Waitress dalam Penanganan Floating Breakfast in Villa Dining Adiwana Suweta dan Solusinya.....	42
BAB V PENUTUP.....	44

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Fasilitas Penginapan.....	22
Table 3. 2 Fasilitas Restoran dan Bar.....	25



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Adiwana Suweta	20
Gambar 3. 2 Two Bedroom Private Pool Villa	24
Gambar 3. 3 Tablespoon Bistro	26
Gambar 3. 4 Tejas Spa Suweta	27
Gambar 3. 5 Infinity Swimming Pool	28
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi <i>Food and beverage service</i>	29
Gambar 4. 1 Standar Grooming Waiter/Waitress	32
Gambar 4. 2 Guest Pro System	35
Gambar 4. 3 Set Cutleries	35
Gambar 4. 4 Pocket Napkin	36
Gambar 4. 5 Tray Kayu	36
Gambar 4. 6 Floating Tray	37
Gambar 4. 7 Menghias Floating Tray dengan Bunga	38
Gambar 4. 8 Mengantarkan Pesanan Tamu	39
Gambar 4. 9 Menyajikan Floating Breakfast	40



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Struktur Organisasi Adiwana Suweta.....	49
Lampiran 1. 2 Dokumentasi Floating Tray	50
Lampiran 2. 1 Dokumentasi Kegiatan Set-up Floating Tray	51
Lampiran 2. 2 Dokumentasi Membersihkan Floating Tray	51



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan berupaya meningkatkan kepuasan tamu sebagai *strategi* utama dalam mempertahankan daya saing dan meningkatkan penjualan. Kualitas pelayanan yang tinggi memiliki peran penting dalam mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat berpotensi dalam kelancaran operasional hotel. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sangat diperlukan bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata. Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Krestanto Nidn et al., 2019). Pelayanan di hotel tidak hanya mencakup penyediaan kamar tetapi juga didukung oleh layanan makanan dan minuman. Sehingga tamu dapat menikmati pelayanan makanan dan minuman di kamar untuk menjaga privasi tamu seperti, *room service*, *romantic dinner*, maupun dilakukan di luar kamar seperti di kolam renang.

Begitu juga dengan hotel Adiwana Suweta secara standarisasi merupakan hotel berbintang empat (4) yang terletak di Jalan Suweta, Banjar Bentuyung Sakti, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Seperti hotel-hotel pada umumnya. Adiwana Suweta juga sebuah entitas bisnis yang bersifat *tangible* dan *intangible* di waktu yang bersamaan. Produk *tangible* tentunya akomodasi beserta segala fasilitasnya, makanan, serta minuman yang bersifat nyata. Sedangkan di sisi lain Adiwana Suweta juga menjual produk yang bersifat *intangible*, seperti pengalaman menginap, pelayanan jasa, pelayanan lainnya yang tentunya akan

menyusun dan membentuk kepuasan tamu. Oleh karena itu, untuk menjual produk yang bersifat *intangible* Adiwana Suweta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjaga kepuasan tamu. Macam-macam layanan disiapkan untuk ditawarkan kepada tamu termasuk pelayanan di kamar beserta pelayanan makanan dan minuman. Pelayanan makanan dan minuman ini semata-mata ditawarkan sesuai dengan permintaan tamu termasuk menikmati hidangan di kolam renang. Oleh karena itu, untuk mendukung layanan tersebut Adiwana Suweta didukung dengan beberapa departemen-departemen agar mampu mewujudkan layanan yang optimal kepada tamu, seperti departemen *front office*, departemen *housekeeping*, *food and beverage product*, dan *Food and beverage service*. *Food and beverage service* bertugas untuk menjamin kepuasan tamu terhadap pelayanan makanan dan minuman.

Food and beverage service adalah departemen yang bertugas dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Menjual jasa pelayanan, *Food and beverage service* memiliki beberapa *section* yang menjadi pendukung kelancaran operasional. Layanan di *food and beverage product* merupakan tanggung jawab dari *chef* dan *comis*, sedangkan layanan di *Food and beverage service* merupakan tanggung jawab dari *captain* dan *waiter/waitress*.

Waiter/waitress villa dining bertugas dan bertanggung jawab dalam menjamin kepuasan tamu terhadap pelayanan makanan dan minuman yang diantarkan ke *villa*. Selain itu, *waiter/waitress villa dining* juga harus memberikan pengalaman baru yang berkesan dan tidak terlupakan oleh tamu. Salah satu inovasi yang menarik perhatian adalah layanan *floating breakfast*, sarapan disajikan di kolam

renang, menciptakan pengalaman menikmati hidangan yang unik dan menarik. Fenomena ini, yang pertama kali terkenal di Bali, kini menjadi *trend* di berbagai destinasi wisata mewah di seluruh dunia.

Floating breakfast menjadi salah satu daya tarik utama bagi para tamu yang menginap di Adiwana Suweta. Karena tamu mendapatkan pengalaman yang berbeda dengan menikmati sarapan di kolam renang. *Floating breakfast* adalah salah satu *benefit* bagi para tamu yang menginap di Adiwana Suweta. Menggunakan *a'la carte menu*, *floating breakfast* disajikan secara gratis untuk para tamu yang menyewa *villa*. Oleh karena itu, untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal, peran *waiter/waitress* sangat penting dalam menyajikan pengalaman ini dengan *professional* dan penuh perhatian.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini penulis mengambil dua buah judul tugas akhir sebagai pembandingan dengan mengangkat topik yang sama namun memiliki hal yang berbeda. Judul pertama ditulis oleh Bangkit dengan judul “Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter in Room Dining untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski” (Bangkit, 2024). Terdapat perbedaan dan persamaan antara tugas akhir yang ditulis oleh Bangkit dengan tugas akhir penulis, perbedaan tersebut berupa metode pembayaran. Sedangkan persamaannya berupa langkah-langkah pelayanannya.

Pada tugas akhir kedua yang ditulis oleh Ardi dengan judul “Penyajian Floating Breakfast Oleh Pramusaji Di Ubud Raya Resort” (Ardi, 2024). Terdapat perbedaan dan persamaan antara tugas akhir yang ditulis oleh Ardi dengan tugas akhir penulis,

perbedaan tersebut berupa menu yang ditawarkan. Sedangkan persamaannya berupa langkah-langkah pelayanan dan kendala yang mungkin terjadi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan *floating breakfast* oleh *waiter/waitress* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu yang menginap di Adiwana Suweta. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Floating Breakfast oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Prosedur Penanganan Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi pada saat Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta?

C. Tujuan

Adapun tujuan yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui Posedur Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta.

2. Mengetahui hambatan yang dihadapi pada saat Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining Adiwana Suweta.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Mahasiswa
 - a) Memenuhi syarat akademis sehingga dapat menyelesaikan Program Studi Perhotelan DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan mahasiswa.
 - b) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining.
2. Politeknik Negeri Bali
 - a) Menjadi referensi di perpustakaan 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*.
 - b) 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 Floating Breakfast oleh Waiter/Waitress In Villa Dining.

3. Adiwana Suweta

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan pada saat Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Villa Dining.

E. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian akan dilaksanakan melalui metode observasi, wawancara dan studi pustaka dengan tujuan untuk mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

a. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan panca indra, baik dengan melakukan pengamatan atau penglihatan, dan pendengaran secara langsung serta pencatatan terhadap keadaan atau perilaku dari objek sasaran. Metode observasi juga dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati dan meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai. Metode wawancara dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang sama kepada orang yang berbeda

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik tugas akhir yang diangkat atau dibahas, sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan tugas akhir

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penulis akan menggunakan hasil pengumpulan data yang telah penulis dapatkan selama melakukan Praktik

Kerja Lapangan pada *Food and beverage service* di Adiwana Suweta.

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir berupa:

- a. Metode penyajian secara formal dengan pemaparan data berbentuk tanda atau lambang, seperti gambar, bagan, table, dan sebagainya yang bersifat teknis.

- b. Metode penyajian secara informal dengan penyusunan rangkaian kalimat yang disusun sedemikian rupa berdasarkan data yang penulis peroleh dan telah dikumpulkan sebelumnya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Penanganan *Floating Breakfast* oleh *Waiter/Waitress in Villa Dining* Adiwana Suweta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *floating breakfast* oleh *waiter/waitress in villa dining* Adiwana Suweta dilakukan dengan melalui tiga (3) tahapan terdiri dari, tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.

- a. Tahap persiapan

Tahap persiapan terdiri dari empat (4) tahap yaitu, pertama persiapan diri yang mencakup absensi dan *personal grooming*. Tahap kedua persiapan area kerja yang mencakup kebersihan meja, *tray* dan lantai restoran. Tahap ketiga persiapan *taking order* melalui telepon restoran, tamu memesan satu (1) hari sebelumnya dan mencatat *order* pada sistem yang sudah ada dengan *device tab*. Tahap keempat persiapan peralatan kerja yang mencakup ketersediaan *tab*, *cutleries*, *pocket napkin*, *tray* kayu, bunga, dan *floating tray*.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan terdiri dari sembilan (9) tahap yaitu, menyiapkan *tray* kayu, menyiapkan *cutleries* atau alat makan, mempersiapkan *floating tray*, menghias *floating tray* dengan bunga, mempersiapkan pesanan tamu, membawa pesanan tamu ke *villa*, menekan *bell* dan *greeting*, menyajikan pesanan tamu, dan menjelaskan pesanan tamu.

c. Tahap Penutup

Tahap penutup mencakup pelaksanaan *clear-up* peralatan *floating breakfast*, membersihkan *floating tray*, dan mengembalikan *floating tray* ke *pantry*.

2. Hambatan yang di hadapi oleh *waiter/waitress* dalam penanganan *floating breakfast in villa dining* Adiwana Suweta dan Solusinya. Dalam penanganan *floating breakfast* oleh *waiter/waitress in villa dining* Adiwana Suweta terdapat tiga (2) hambatan yang mungkin terjadi dan solusinya yaitu, pertama kondisi cuaca yang kurang mendukung, dalam penyajian *floating breakfast* tentu membutuhkan kondisi cuaca yang cukup cerah, kondisi cuaca yang mendung atau hujan dapat memperlambat penanganan dan penyajian *floating breakfast*. Adapun solusi untuk menanggulangi hambatan tersebut adalah *waiter/waitress* wajib melakukan konfirmasi kepada tamu melalui telepon terkait perubahan jadwal penyajian *floating breakfast* maupun perubahan tempat penyajian yang dapat dilakukan di restoran atau *villa service* tanpa *floating*. Kedua waktu pelaksanaan

floating breakfast yang bersamaan, hal ini tentu menjadi hambatan dalam penanganan *floating breakfast* karena akan menyebabkan keterlambatan penyajian *floating breakfast* pada salah satu *villa* dan membutuhkan banyak *waiter/waitress in-charge*. Adapun solusi yang dapat menanggulangi hambatan tersebut adalah pada saat *taking order* *waiter/waitress* dapat menyampaikan kepada tamu terkait ketersediaan waktu pelaksanaan *floating breakfast*, dan tidak dianjurkan untuk menerima *floating breakfast* pada waktu yang bersamaan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan guna menunjang kelancaran penanganan *floating breakfast* oleh *waiter/waitress in villa dining* Adiwana Suweta, yaitu:

1. Diperlukan koordinasi yang baik antara team *waiter/waitress*, *kitchen*, dan *front office* terkait ketersediaan pesanan *floating breakfast*.
2. Diperlukan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam bekerja agar tidak meninggalkan pekerjaan yang belum selesai.
3. Mengadakan *briefing* secara rutin guna mengevaluasi pelayanan serta selalu meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan utama yaitu kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, K. I. R., & Andayani, N. L. H. (2024). Strategi Pemasaran Pada Food and Beverage Service Department Hotel Banyualit Spa 'N Resort Dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(2), 15–23. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i2.80426>
- Hapsara, V., & Daniel Prasetyo, C. (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 91–100.
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 2686–2522. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP63>
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1473>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Prakoso. (2017). Definisi Hotel. <https://Digilib.Ars.Ac.Id/Index.Php?P=Fstream-Pdf&Fid=6128&Bid=5893>, 7–21. digilib.ars.ac.id
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 1–12. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/13>

Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan. ... *PROFESIONAL Jurnal Ekonomi* ..., 2(2), 264–269. <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/120%0Ahttps://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/download/120/125>

Yusnita, H., & Yulianto, A. (2023). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/513/406>



POLITEKNIK NEGERI BALI