

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUFFET PROGRAM KIDS PARTY
PADA THE BARONG POOL & CAFE OLEH WAITER
DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ngurah Agung Alit Wistika Putra
2215823089**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI
BALI BADUNG
2025
TUGAS AKHIR**

**Pelayanan Buffet Program Kids Party
Pada The Barong Pool & Cafe Oleh Waiter
Di Padma Resort Legian**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ngurah Agung Alit Wistika Putra
2215823089**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI
BALI BADUNG
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 Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter Di Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter Di Padma Resort Legian serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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. Pa, 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.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
6. Dr. I Ketut Suja, SE.,M Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
7. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Training Manager Padma Resort Legian yang telah membantu memberikan data data yang dibutuhkan dalam penyusunan tugas akhir ini penyusunan tugas akhir ini
8. Bapak I Putu Rustawan, selaku Manager di The Barong Pool Bar & Cafe yang telah memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam
9. Seluruh Staff pada The Barong Pool Bar & Cafe yang memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk mendukung tugas akhir ini
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Gusti Ngurah Agung Krisna Werdi dan Ibu Ni Wayan Suastini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan

kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini. 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.

Badung,

12 Agustus 2025 Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Hotel	18
1. Pengertian Hotel	18
2. Klasifikasi Hotel	18
B. Restoran	22
1. Pengertian Restoran	22
2. Jenis-jenis restoran	23

3. Pengertian Pelayanan	24
4. Jenis-jenis pelayanan di restoran	25
5. Pengertian pramusaji	26
6. Squence of service	27
7. Menu	29
8. Pengertian kids party	30
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	31
A. Lokasi dan Sejarah Padma Resort Legian	32
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Padma Resort Legian	33
C. Struktur Organisasi Padma Resort Legian	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Prosedur pelayanan buffet program kids party	60
B. Persiapan diri	61
C. Tahap persiapan	63
D. Tahap pelaksanaan	64
E. Tahap closing	70
F. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan buffet program kids party	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar Padma Resort Legian	16
Tabel 3.2 Tipe Restaurant Padma Resort Legian	17
Tabel 3.3 Tipe Venue Padma Resort Legian	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Padma Resort Legian	13
Gambar 3.2 Deluxe Room	18
Gambar 3.3 Deluxe Lagoon View Room	19
Gambar 3.4 Deluxe Chalet	19
Gambar 3.5 Premier Double Double	20
Gambar 3.6 Garden Club Chalet	20
Gambar 3.7 Lagoon Acces Room	21
Gambar 3.8 Studio Suite.....	22
Gambar 3.9 Junior Suite	22
Gambar 3.10 One Bedroom Balcony Suite	23
Gambar 3.11 Family Room	23
Gambar 3.12 Family Ground Floor	24
Gambar 3.13 Family Deluxe Room	24
Gambar 3.14 Deluxe Suite	25
Gambar 3.15 Two Bedroom Balcony Suite	25
Gambar 3.16 Family Suite	26
Gambar 3.17 Presidential Suite	26
Gambar 3.18 Donbiu Restaurant	27
Gambar 3.19 Tenkai Nikkei Japanese Restaurant	28

Gambar 3.20 The Deli Restaurant	28
Gambar 3.21 The Barong Pool Bar & Café	29
Gambar 3.22 Seruni Sanken Pool Bar	29
Gambar 3.23 Skai Bar & Grill	30
Gambar 3.24 In Room Dining	30
Gambar 3.25 Club Lounge Restaurant	31
Gambar 3.26 Main Pool	31
Gambar 3.27 Lagoon Pool	32
Gambar 3.28 Family Pool	32
Gambar 3.29 Infinity Pool	33
Gambar 3.30 Skai Pool	33
Gambar 3.31 Plumeria Grand Ballrom	34
Gambar 3.32 Gustavia	34
Gambar 3.33 Gardenia	35
Gambar 3.34 Hibiscus	35
Gambar 3.35 Michelia	36
Gambar 3.36 Magnolia	36
Gambar 3.37 Amherstia	37
Gambar 3.38 Delonix	37
Gambar 3.39 Fitness Center	38
Gambar 3.40 The Spa	38
Gambar 3.41 Kids Club	39

Gambar 3.42 Struktur Organisasi Padma Resort Legian.....40

Gambar 3.43 Stuktur Organisasi Food & Beverage Department40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata telah menjadi sektor utama dalam Pembangunan ekonomi di Indonesia, khususnya di Bali. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 1997 menunjukkan bahwa Bali merupakan tujuan wisata unggulan yang menyumbang sebagian besar devisa negara dari sektor pariwisata. Salah satu daya Tarik utama wisatawan bali selain keindahan alam dan budaya adalah pengalaman kuliner yang unik dan berkualitas. Restoran dalam industry hospitality tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan, tetapi juga menciptakan pengalaman kuliner yang autentik dan tak terlupakan, memperkuat citra destinasi wisata. Salah satu tempat yang dapat memberikan pengalaman unik dan menarik di The Barong Pool & Cafe yang terletak di Padma Resort Legian.

Padma Resort Legian merupakan salah satu hotel Bintang 5 yang terkenal di Bali. Hotel ini berlokasi di Jl. Padma No. 1, Legian, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Terletak di Kawasan Pantai Legian, lokasinya sangat strategis karena dekat dengan pusat kota. Dari bandar Udara Internasional Ngurah Rai, perjalanan menuju hotel ini hanya memakan waktu sekitar 15 hingga 20 menit jika lalu lintas lancar.

Hotel ini memiliki berbagai fasilitas salah satunya adalah Wolly Kids Club. Wolly Kids Club ini adalah pusat permainan dirancang untuk anak-anak berusia 4 –

12 tahun, jika anak berusia dibawah 4 tahun diharuskan ditemani oleh orangtua ataupun babysitter. Tempat ini dilengkapi dengan permainan elektronik seperti Play Station, air hockey, meja sepak bola dan billiard mini. Dan tidak hanya itu 1 2 di Wolly Kids Club juga sering mengadakan event salah satunya adalah Kids Party. Program Kids Party diselenggarakan oleh Wolly Kids Club, di The Barong Pool & Cafe Padma Resort Legian. Program ini ditawarkan hanya untuk anak- anak berusia 6 – 12 tahun yang dilakukan setiap hari selasa dan sabtu dimulai dari pukul 17.00 – 21.00 wita. Kids Party yang dimulai dari pukul 17.00 sudah termasuk dalam dinner time. Karena standar waktu makan malam biasanya dimulai dari pukul 17.00 hingga 21.00 dengan demikian seluruh hidangan yang disajikan pada acara tersebut dapat dikategorikan sebagai menu dinner. Program Kids Party ini memiliki beberapa kegiatan yaitu pada hari selasa kegiatan diawali dengan face painting yang dibantu oleh tim kids club setelah itu anak-anak mengikuti beberapa games, selanjutnya bergabung dalam buffet dinner dan program kids party diakhiri dengan menonton film. Hari sabtu program kids party sama dengan di hari selasa bedanya games diganti dengan pertunjukan magician. Kegiatan face painting ,semua games dan menonton film di handle oleh kids club ditemani oleh waiter, namun khusus untuk pelayanan buffet dinner dilakukan hanya oleh waiter, pada saat pelaksanaan dinner dimulai waiter akan membantu anak-anak mengambil makanan dan minuman dan biasanya anak-anak akan memilih makanan dan minuman mereka sendiri dan waiter membantu untuk mengambilkkan makanan dan minuman tersebut. Pada program ini anak-anak tamu akan mendapatkan pelayanan khusus oleh waiter dan juga akan

mendapatkan memorable experienced dan bukan hanya anak-anak yang diuntungkan tetapi orangtua tamu akan mendapatkan waktu bersantai sehingga orangtua bisa menikmati waktu makan, acara atau pertemuan tanpa khawatir anak merasa bosan, harapannya tamu akan kembali stay di resort ataupun akan kembali 3 mengikuti program kids party ini. Berdasarkan hasil pengamatan, pelayanan buffet dinner di handle oleh waiter mulai dari melakukan set up table, mengecek reservasi untuk anak yang sudah join sampai memastikan anak itu tidak memiliki allergic untuk makanan. Jika salah satu anak yang memiliki allergic waiter akan segera melakukan report ke kitchen untuk dibuatkan special request. Pelayanan dinner pada kids party ini menggunakan system buffet set-up. Setelah dinner selesai waiter akan mempersiapkan beanbag dan popcorn yang akan diberikan kepada seluruh anak sebelum movie dimulai. Melihat bahwa program kids party ini memiliki keunikan tersendiri beda dengan menangani orang dewasa, karena anak – anak suka menangis dan ada juga beberapa yang bertengkar sehingga dalam menangani itu perlu keahlian khusus dalam menghadapi anak – anak, harus sabar, cheerfull , lot of idea. Maka dari itu saya tertarik untuk melaksanakan program kids party ini.

Tugas Akhir ini tentang pelayanan buffet dinner untuk kids party tidak ada ditemukan sehingga penulis kesulitan mencari referensi sebagai pembanding, untuk itu hanya digunakan tugas akhir tentang pelayanan buffet dinner.

Tugas akhir ini berbeda dengan Tugas Akhir sebelumnya yang disusun oleh (Ni Kadek Meta Damaiyanti, 2023), dengan judul “Pelayanan Semi Buffet Dinner Oleh Pramusaji Pada Grain Restraurant Di Hilton Bali Resort, dimana dalam Tugas

Akhir tersebut membahas mengenai penanganan Semi Buffet Dinner oleh Pramusaji dan pesertanya adalah tamu dewasa. Dalam semi buffet dinner pelayanan yang diberikan pada Grain Restaurant menerapkan konsep semi buffet.

Tugas Akhir kedua yang disusun oleh (Ni Made Ayu Fitria Aprilianti 2024), dengan judul “Pelayanan Ajengan Buffet Dinner Balinese Culture And Cuisine Oleh Pramusaji Di Eden Garden The Mulia, Mulia Resort And Villas. Dimana 4 dalam tugas akhir tersebut juga membahas mengenai pelayanan Buffet Dinner oleh Pramusaji dengan peserta tamu dewasa.

Persamaannya adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan Buffet Dinner, sedangkan dari tugas akhir pembanding diatas memiliki perbedaan mengenai pelayanan buffet dinner balinese dan cuisine, pelayanan buffet dinner balinese merupakan jenis pelayanan makan malam prasmanan yang menyajikan makanan khas bali dengan sentuhan budaya dan tradisi lokal bali sedangkan pelayanan cuisine merujuk pada gaya memasak atau tradisi kuliner tertentu dari suatu negara atau wilayah, seperti French cuisine Japanese cuisine dan Indonesian cuisine.

Berdasarkan latar belakang diatas yaitu memiliki keunikan dalam melayani B. Rumusan Masalah buffet dinner untuk anak-anak dan belum adanya Tugas Akhir yang membahas untuk Program Kids Party maka penulis tertarik untuk membahas Pelayanan Buffet Program Kids Party dengan judul “ Pelayanan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter Di Padma Resort Legian “

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan Buffet Program Kids Party pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter di Padma Resort Legian?
2. Apa saja kendala yang dihadapi waiter dalam Pelayanan Buffet Program Kids Party pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter di Padma Resort Legian dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir sebagai berikut :

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan Pelayanan Buffet Program Kids Party pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter di Padma Resort Legian
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Buffet Program Kids Party pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter di Padma Resort Legian dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan

Pariwisata di Politenik Negeri Bali.

- 2) Untuk menambah pengetahuan dan kemampuan mahasiswa dalam memberikan Pelayanan Buffet Dinner Program Kids Party.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan untuk menambah ilmu dan pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Pelayanan Buffet Dinner Kids Party.
- 2) Sebagai referensi mahasiswa perhotelan Politeknik Negeri Bali yang akan Menyusun tugas akhir mengenai Pelayanan Buffet Dinner Kids Party.

c. Perusahaan (Padma Resort Legian)

- 1) Sebagai bahan refrensi dan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta meminimalisir kendala khususnya pada Pelayanan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh waiter di Padma Resort Legian.
- 2) Untuk meningkatkan kerjasama antara kampus dengan industri dalam mempromosikan apa yang dimiliki oleh pihak hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah.

a. Observasi

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini Metode Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian atau kegiatan evaluasi, dimana peneliti mengamati secara langsung perilaku, kejadian atau kondisi objek yang diteliti tanpa selalu melakukan interaksi langsung. Data yang observasi untuk mendukung tugas akhir ini adalah Pelayanan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter Di Padma Resort Legian

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada Manager di The Barong Pool & Cafe mengenai proses Pelayanan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter Di Padma Resort Legian.

c. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi pada berbagai buku literatur dan internet yang berkaitan dengan Pelayanan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter Di Padma Resort Legian

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil\

Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah salah satu jenis metode penelitian dalam ilmu sosial yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena, kejadian, atau

wawancara, dokumen atau teknik pengumpulan data lainnya. situasi berdasarkan data yang diperoleh secara mendalam melalui observasi, Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara atau pendekatan yang dilakukan secara tidak resmi, tidak terstruktur dan lebih bersifat santai dalam mengumpulkan informasi, berkomunikasi atau menyampaikan sesuatu. Sedangkan metode formal adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk menganalisis, menyusun, atau memahami suatu objek atau fenomena dengan berfokus pada struktur, bentuk, atau pola yang ada. Metode ini seringkali menggunakan kaidah atau prinsip yang jelas dan terdefinisi, metode formal memiliki karakteristik yang berbeda, tetapi secara umum mencakup analisis elemen-elemen formal seperti symbol, aturan, tata bahasa, atau struktur tertentu.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter Di Padma Resort Legian, dapat disimpulkan bahwa :

1. Proses pelayanan buffet program kids party di Padma Resort Legian melibatkan berbagai tahapan, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga tahap closing. Setiap tahapan memerlukan standar pelayanan tinggi agar pengalaman tamu tetap eksklusif dan berkesan. Waiter memiliki peran penting tidak hanya dalam penyajian makanan dan minum, tetapi juga sebagai fasilitator interaksi antara tamu dan cheff. Waiter bertugas memastikan kelancaran acara, tamu. memberikan informasi serta menciptakan suasana yang menyenangkan bagi para
2. Kendala yang di dapat oleh waiter saat program dinner kids party adalah tamu memiliki allergic yang dapat berakibat gatal-gatal, kesulitan bernapas, mual hingga muntah-muntah. maka harus dibuatkan makanan khusus untuk tamu tersebut agar menghindari complaint. Adapun cara mengatasinya adalah waiter berkomunikasi langsung dengan cheff apabila ada special request dari tamu yang memiliki allergic dan waiter juga akan memastikan bahwa seluruh utensil yang digunakan oleh kitchen team tidak ada cross – contamination. Dengan cara memisahkan utensil berdasarkan jenisnya, mencuci dan sanitasi secara

menyeluruh dan menghindari kontak silang langsung.

3. Tantangan utama dalam pelayanan buffet program kids party meliputi kendala anak-anak yang menangis pada saat acara kids party berlangsung dan pada saat anak-anak tidak ingin bergabung dalam program dinner kids party.

Adapun cara mengatasinya anak-anak yang menangis ataupun tidak ingin bergabung pada saat acara kids party berlangsung, waiter akan mendekati anak-anak terlebih dahulu dan menanyakan apa yang diinginkan oleh anak-anak dan setelah itu waiter akan mengajak anak-anak untuk melakukan face painting yang dibantu oleh team Wolly kids club. Mengadakan face painting ini dapat membuat mood anak-anak menjadi lebih baik dan juga akan membuat anak-anak tertarik mengikuti program kids party.

Dengan adanya penerapan standar pelayanan yang lebih baik serta solusi yang efektif terhadap kendala yang di hadapi, pelayanan buffet program kids dan revenue hotel. B. Saran party dapat memberikan memorable experienced kepada anak-anak tamu ataupun terhadap tamu family dan juga akan memberikan dampak positif terhadap review dan revenue hotel.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter Di Padma Resort Legian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah :

1. Menambahkan variasi makanan untuk tamu dengan food dietary seperti, gluteen

intolerant ataupun tamu gaya hidup vegan dan vegetarian.

2. Mengadakan briefing rutin mengenai jenis-jenis alergi umum dan bagaimana cara menghindari cross-contamination pada saat penyajian makanan maupun minuman.

Dengan menerapkan saran-saran di atas diharapkan kualitas Pelayanan Buffet Program Kids Party Pada The Barong Pool & Cafe oleh Waiter di Padma Resort Legian dapat semakin meningkat, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang berkesan bagi para tamu yang menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjeli, N. , B. E., & Sumarsih, U. (2022). Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. (2016). Professional Waiter: Pramusaji Ahli. Andi.
- Batinggi, A., & Badu, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Andi.
- Chair, A., & Pramudia, A. (2017). Pengantar Perhotelan. Andi.
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, 4(1).
- Hensens W. (2015). The Future of Hotel Rating. *Journal of Tourism Futures*, 1(1), 69–73.
- Kartika, A. M. (2017). Strategi pelayanan kids party dalam hotel berbintang di Bali. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 6(2), 35–43.
- Kasmir. (2019). *Etika Customer Service (Edisi revisi)*. RajaGrafindo Persada.
- Marsum, W. A. (2018). *Restoran dan Segala Permasalahannya (Edisi revisi)*. Andi.
- Mulet-Forteza, C. , Ferrer-Rosell, B. , Martorell Cunill, O., & Linares-Mustarós, S. (2024). The role of expansion strategies and operational attributes on hotel performance: A compositional approach.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis: Administrasi dan Prosedur Kerja*. Gava Media.
- Rinawati, W., & Ekawatiningsih, P. (2020). *Manajemen Pelayanan*

Makanan dan Minuman. UNY Press.

Williandani, M., Tambunan, I. B., & Gaol, R. N. L. (2022).). Tinjauan tentang Tugas dan Tanggung Jawab Greeter pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. . Jurnal Akomodasi Agung, 9(2).