

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HAPPY HOURS COCKTAIL OLEH ROOM SERVICE ATTENDANT DI POOL AREA HOTEL SAMANVAYA LUXURY RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ayu Prasetya Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HAPPY HOURS COCKTAIL OLEH ROOM SERVICE ATTENDANT DI POOL AREA HOTEL SAMANVAYA LUXURY RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ayu Prasetya Dewi
NIM. 2215823218**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HAPPY HOURS COCKTAIL OLEH ROOM SERVICE ATTENDANT DI POOL AREA HOTEL SAMANVAYA LUXURY RESORT & SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ayu Prasetya Dewi
NIM. 2215823218**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “*Pelayanan Happy Hours Cocktail oleh Room Service Attendant di Pool Area Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa*” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tentang *Pelayanan Happy Hours Cocktail oleh Room Service Attendant di Pool Area Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa* 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 terima kasih 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.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D- III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
6. Prof. Dr. I Made Darma Oka, M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan proposal tugas akhir ini
7. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan proposal tugas akhir ini
8. I Gusti Lanang Agung Permadi, selaku General Manager di Samanvaya Luxury Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti praktik kerja lapangan di hotel
9. Seluruh Staff di Samanvaya Luxury Resort & Spa yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama PKL untuk membantu menyelesaikan tugas akhir ini

10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

11. I Gusti Lanang Mantra, SH dan Ni Wayan Sriani, 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, 16 Juni 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERNYATAAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PEMBAHASAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penulisan	6
1. Metode dan Teknik 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. <i>Restaurant</i>	11
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	11
2. Klasifikasi <i>Restaurant</i>	11
C. <i>Food & Beverage Department</i>	12

1. Pengertian <i>food & beverage department</i>	12
2. <i>Food & Beverage Product</i>	13
3. <i>Food & Beverage Service</i>	13
D. <i>Room Service</i>	14
1. Pengertian <i>Room Service</i>	14
E. <i>Room Service Attendant</i>	14
F. Pelayanan	15
G. Happy Hours	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	17
1. Lokasi Hotel	17
2. Sejarah Hotel	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	20
1. Bidang Usaha	20
2. Fasilitas	22
C. Struktur Organisasi	25
BAB IV PEMBAHASAN	30
A. Pelayanan <i>Happy Hours Cocktail</i> oleh <i>Room Service Attendant</i> di Pool Area Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa	30
1. Tahap Persiapan	31
2. Tahap Pelayanan	33
3. Tahap Akhir	41
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya	41
BAB V PENUTUP	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	20
Tabel 3.2 Nama Kamar	22
Tabel 3.3 Waktu Operasional Restaurant.....	23



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Samanvaya Luxury Resort & Spa	17
Gambar 3.22 Struktur Organisasi Samanvaya Luxury Resort & Spa	26
Gambar 3.23 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	27
Gambar 4.1 <i>Cocktail Menu</i>	35
Gambar 4.2 Pesanan Tamu Pada Sistem.....	38
Gambar 4.3 Mengambil Pesanan Tamu.....	39
Gambar 4.4 <i>Clearing up</i>	40



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantaran Pesanan Tamu.....	49
Lampiran 2. <i>Breafing Staff</i>	49
Lampiran 3. <i>Refill Glass Water</i>	49
Lampiran 4. Perlengkapan <i>Pool Service</i>	49



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PEMBAHASAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan penginapan, makanan, minuman serta lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial. Pada dasarnya hotel memiliki fungsi sebagai tempat akomodasi (penginapan) bagi para wisatawan yang ingin untuk liburan di suatu daerah pariwisata. Wisatawan yang berkunjung ke daerah pariwisata umumnya bertujuan untuk menikmati liburan untuk menghilangkan rasa penat sehabis bekerja, dan biasanya tamu akan memanjakan diri dengan menikmati suasana yang indah, sejuk, dan nyaman.

Samanvaya Luxury Resort & Spa merupakan salah satu hotel bintang 4 yang terletak di Banjar Dinas Tebola, Telaga Tawang, Sidemen, Karangasem, Bali yang memiliki fasilitas berupa penginapan, pelayanan makanan maupun minuman, pelayanan barang bawaan serta wisatawan dapat menikmati fasilitas penunjang lainnya yang ada didalamnya. Samanvaya Luxury Resort & Spa secara keseluruhan memiliki jumlah kamar sebanyak 18 unit dengan 6 tipe kamar, 1 unit restoran, *spa*, toko *souvenir* dan *coffee shop*. Di Samanvaya Luxury Resort & Spa terdapat beberapa departemen yang berkaitan satu sama lain untuk mempengaruhi kelancaran suatu operasional, salah satunya yaitu *Food and beverage service department*. *Food and beverage service department* merupakan salah satu departemen penting yang

menyediakan jasa pelayanan makanan maupun minuman baik untuk kebutuhan tamu atau wisatwan yang menginap maupun tidak menginap di hotel.

Samanvaya Luxury Resort & Spa memiliki 1 unit *restaurant* yang bernama Asri Dining. Asri Dining merupakan salah satu restoran sekaligus *bar* yang menyediakan layanan makanan mulai dari *breakfast, lunch, dinner* hingga *happy hours* dengan menu *ala'carte* dan menyediakan aneka jenis minuman baik itu *cocktail* maupun *mocktil*, salah satu yang menarik perhatian dari restoran ini terkhusus di *section room service attendant* yaitu pada jam *happy hours*, para *room service attendant* yang bertugas baik itu di area *room service* atau *pool service area* diharapkan dalam mempromosikan berbagai jenis minuman *cocktail* yang disuguhkan dengan *canape* selama 1 jam, dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu agar tamu merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Happy hours atau sering disebut dengan jam berbahagia merupakan istilah pemasaran yang digunakan pada restoran atau hotel untuk memasarkan produk yang dimiliki terkhusus di bagian minuman beralkohol seperti *cocktail* dengan memberikan potongan harga selama kurun waktu tertentu. Samanvaya Luxury Resort & Spa menyediakan layanan *happy hours* selama satu jam setiap hari dari pukul 17:00-18:00 WITA dengan memberikan diskon sebesar 50% dari harga sebelumnya dan didamping oleh *snacks* berupa *canape* gratis seperti *sauteed vegetable, tortilla wrap*.

Pelayanan *happy hours* dapat dinikmati di *area restaurant, room service* dan *pool service area*. Untuk tamu yang menginap di area hotel bisa menikmati *happy hours* di ketiga tempat tersebut, sedangkan untuk tamu yang tidak menginap/tinggal di hotel

maka dapat menikmati *happy hours* hanya di *restaurant* saja. Bagi tamu yang menginap, *pool area* merupakan tempat yang paling digemari tamu pada saat jam *happy hours*, tamu bisa menikmati minuman dengan suasana sore di pinggir kolam renang yang sejuk, terkhususnya pada saat melaksanakan *event balinese dance* yang dilaksanakan setiap hari jumat. Para tamu biasanya akan datang lebih awal untuk mendapatkan tempat duduk yang terbaik agar dapat menikmati *cocktail* dengan tontonan *Balinese dance*, oleh karena itu sebagai *room service attendant* harus memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dalam melayani *happy hours* untuk menciptakan pengalaman yang berkesan dengan kurun waktu yang singkat.

Berdasarkan tinjauan terhadap tulisan Tugas Akhir sebelumnya, terdapat beberapa Tugas Akhir yang membahas hal yang serupa dan memiliki kemiripan. Tugas Akhir yang pertama yaitu ditulis oleh I Made Adiantara (2023) yang berjudul “Pelayanan Tamu Oleh Pramusaji Saat Happy Hours Di Tree Bar Maya Sanur Resort & Spa” yang sama membahas mengenai pelayanan *happy hours*, namun terdapat perbedaan mengenai *happy hours* yang ditawarkan, dalam Tugas Akhir yang ditulis oleh I Made Adiantara (2023) menawarkan berbagai jenis minuman *cocktail*, *moktail*, *beer & wine*, sedangkan pada Tugas Akhir ini hanya membahas mengenai *cocktail*, selain itu juga waktu pelaksanaanya yang berbeda. Tugas akhir yang kedua yang ditulis oleh I Gusti Ade Rama Wijana Putra (2024) yang berjudul “Pelayanan Evening Cocktail Oleh Pramusaji Grand Club Lounge Restaurant Di Grand Hyatt Bali” yang sama-sama membahas tentang pelayanan *happy hours cocktail*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *Happy Hours Cocktail* Oleh *Room Service Attendant* di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *happy hours cocktail* oleh *room service attendant* di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *room service attendant* saat melayani *happy hours cocktail* di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah di uraikan, yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan *happy hours cocktail* oleh *room service attendant* di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh *room service attendant* saat melayani *happy hours cocktail* di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
 - b. Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*
 - c. Mengetahui secara detail tentang Pelayanan *Happy Hours Cocktail* Di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa
2. Bagi 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 *Happy Hours Cocktail* Oleh *Room Service Attendant* Di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa.
3. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam

meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *happy hours cocktail* oleh *room service attendant*.

- b. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat proses pelayanan *happy hours cocktail* oleh *room service attendant*.

E. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Berikut merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengamatan yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap suatu obyek yang ada di sekitar yang akan diteliti dengan mendengarkan langsung ataupun melalui proses pencatatan hasil pengamatan yang diperoleh, penulis melakukan pengamatan dengan cara terjun langsung ke obyek yang akan diteliti yaitu di Samanvaya Luxury Resort & Spa dengan melakukan kegiatan PKL selama 6 bulan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan sesi tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan beberapa perwakilan *staff* baik itu *supervisor*, maupun *waiter/waitress* yang ada di *food and beverage service department* di Samanvaya Luxury Resort & Spa, dengan memberikan pertanyaan seputaran tentang akibat Pelayanan

Happy Hours Cocktail Oleh Room Service Attendant Di Pool Area Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan membaca buku maupun dokumen tertulis mengenai permasalahan yang akan dibahas yaitu mengenai tentang prosedur Pelayanan *Happy Hours Cocktail Oleh Room Service Attendant Di Pool Area Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa.*

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Adapun metode analisis dan penyajian hasil yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut.

1. Metode dan Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yang merupakan metode pengumpulan data dengan memaparkan suatu permasalahan yang ada berdasarkan informasi dan data yang didapatkan dari hasil pengamatan yang dilakukan sebelumnya melalui proses pencatatan,

2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu formal dan informal. Metode analisis formal ini merupakan suatu cara penyajian data dari hasil kata-kata atau penjelasan yang biasa tidak terikat, yang hasil penyajiannya bersifat naratif berbentuk cerita dengan penjelasan yang

mudah dipahami. Metode analisis informal merupakan cara penyajian data dari tabel dan gambar.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab IV di atas, maka dapat dikemukakan beberapa simpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan *happy hours cocktail* oleh *room service attendant* di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa, dapat dibagi menjadi tiga tahap yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
 - a. Tahap persiapan, yaitu langkah awal yang wajib dilaksanakan sebelum melakukan suatu kegiatan untuk memperlancar operasional guna menghindari hal yang tidak diinginkan. Tahap persiapan dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu persiapan diri (*grooming*) dan persiapan operasional, seperti memperhatikan tata cara berpenampilan yang baik, dan memastikan semua peralatan dan perlengkapan sudah disediakan.
 - b. Tahap pelayanan, yaitu tahapan yang dilakukan oleh seorang *pool service attendant* dalam proses melayani tamu, mulai dari *greeting the guest*, *escorting the guest to the table*, *presenting the menu*, *serving mineral water*, *taking order*, *Inputting guest order*, *serving drink*, *checking back to the guest*, *clearing up* sesuai dengan prosedur yang ada.
 - c. Tahap akhir (*Closing*), yaitu tahapan akhir yang dilakukan oleh *room service attendant* seperti mengambil semua peralatan kotor, menu yang ada

di *pool area* diletakkan ditempat yang aman, memastikan toilet tetap bersih dan persediaan *glass water* di *refill* kembali.

2. Kendala dan Solusi yang dihadapi dalam melayani *happy hours cocktail* oleh *room service attendant* di *Pool Area* Hotel Samanvaya Luxury Resort & Spa yaitu:

- a. Keterlambatan tamu dalam memesan *happy hours cocktail*, solusi dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu sebagai *room service attendant* harus menginformasikan kepada semua tamu yang berada di *pool area* pada saat menikmati *tea time*, akan di adakannya *happy hour time* pada jam 17.00-18.00 WITA setelah *tea time* berakhir agar tidak terlewatkan.
- b. Kesalahan pada saat memasukkan pesanan tamu di sistem, solusi dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pengecekan ulang kembali pesanan tamu di sistem sebelum dan setelah melakukan penginputan orderan dan pada saat akan melakukan *finalize bill*.

POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat melakukan praktik kerja lapangan di Samanvaya Luxury Resort & Spa, terdapat beberapa saran, yaitu:

1. Keterlambatan tamu dalam memesan *happy hours cocktail*, untuk mengatasi hambatan seperti hal tersebut, pihak manajemen disarankan untuk melakukan peningkatan pada aspek komunikasi dan informasi antar sesama *department*.

2. Kesalahan pada saat memasukkan pesanan tamu di sistem, untuk mengatasi hambatan tersebut, disarankan pihak manajemen wajib melaksanakan pelatihan *internal* dan simulasi rutin kepada seluruh staf untuk meningkatkan pengetahuan dalam penggunaan sistem agar lebih mandalam.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Proceeding Secretari Universitas Pamulang*, 1(1). <https://doi.org/10.32493/ipe.v1i1.9688>
- Hendriyati, L., & Santoso Budi, I. (2021). Strategi Pemasaran Food And Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal Of Tourism And Economic*, 4, 60–72.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah Faizal. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pt.Nasya Expanding Management.
- Holidah, N. (2017). *Bahasa Inggris Sebagai Faktor Penunjang Dalam Operasional Food And Beverage Di Hotel Bandung Permai*.
- Ida Ayu, K. W. D., Solihin, & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*. CV. Eureka Media Aksara.
- Indrasari, M. D. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran%20Dan%20Kepuasan%20Pelanggan.pdf)
- Katsigris, C., & Thomas, C. (2019). *Desain dan peralatan untuk restorann dan jasa makan: Pandanagn Manajemen*. John Wiley & Putra.
- Kurniawan, A., & Sidiq, S. S. (2016). Penerapan Personal Hygiene Pada Karyawan Food and Beverage Service Hotel Aryaduta Pekanbaru. *Jom Fisip*, 3(2), 1–12.

- Moenir, H. A. S. (2016). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. In *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (cetakan 12). Bumi Aksara.
<https://books.google.co.id/books?isbn=9795260448>
- Nuralam, K., & Sulistyani, A. (2017). Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food And Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di Hotel Aston Tanjungpinang. *Jom Fisip*, 4(2), 1–13.
<https://media.neliti.com/media/publications/206371-none.pdf>
- Oka Darma Made I, W. N. I. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita Surabaya.
- Prakoso, A. P. (2017). *Front office praktis: Administrasi & prosedur kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sasaka, L. A. (2019). *Upaya Pelayanan Banquet Food And Beverage Department Untuk Meningkatkan Event Di Ballroom Verwood Hotel And Serviced Residence Repository.Unair.Ac.Id*. <Http://Repository.Unair.Ac.Id/87491/>. Univwersitas Erlangga.
- Suardana, I. K., & Adjiananda, D. A. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(2), 2597–5323.
- Susanto. (2015). *Manajemen Food and Beverage*. Prenada Media Group.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu

Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis* *SI Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.<https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>

Zulkifli, H., Dino, L., & Enos, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>



POLITEKNIK NEGERI BALI