

**TUGAS AKHIR**

**SEQUENCES OF SERVICE SUNDAY BRUNCH  
OLEH WAITER DAN WAITRESS SOLEIL RESTAURANT  
DI THE MULIA, MULIA RESORT, VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Komang Sepi Lestariani**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **SEQUENCES OF SERVICE SUNDAY BRUNCH OLEH WAITER DAN WAITRESS SOLEIL RESTAURANT DI THE MULIA, MULIA RESORT, VILLAS NUSA DUA BALI**



**Ni Komang Sepi Lestariani  
NIM. 2215893008**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**SEQUENCES OF SERVICE SUNDAY BRUNCH  
OLEH WAITER DAN WAITRESS SOLEIL RESTAURANT  
DI THE MULIA, MULIA RESORT, VILLAS NUSA DUA BALI**

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



**Ni Komang Sepi Lestariani  
NIM.2215823205**

POLITEKNIK NEGERI BALI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Sequences Of Service Sunday Brunch Oleh Waiter Dan Waitress Soleil Restaurant Di The Mulia, Mulia Resort, Villas Nusa Dua Bali dapat terselesaikan dengan baik tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tentang Penanganan Sunday Brunch Outlet Soleil di The Mulia, Mulia Resort, Mulia Villas Nusa Dua Bali 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

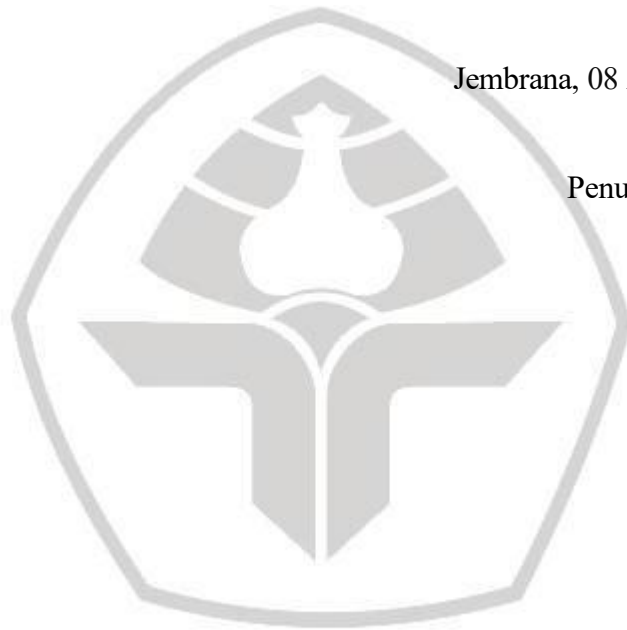
4. I Gde Agus Jaya Sadguna, STT.Par.,M.Par., Selaku Koordinator Prodi DIII Perhotelan PSDKU Jembrana Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Program Studi DIII Perhotelan PSDKU Jembrana Politeknik Negeri Bali.
5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par.selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta mengarahkan penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Putu Agus Murtono, S.Pd., M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi sertamemberikan pengarahan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perhotelan Program Studi DIII Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Kepada semua staff di The Mulia,Mulia Resort,Mulia Villas Nusa Dua Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan mencari data untuk bahan Tugas Akhir.
10. Untuk kedua orang tua tercinta, I Komang Suarna dan Ni Ketut Wentri serta untuk keluarga yang selalu hadir dengan kasih sayang, telah memberikan dukungan, semangat, motivasi serta dorongan berupa do'a dan uang yang di

berikan selama penulis melakukan penelitian

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan dari pembaca demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jembrana, 08 Agustus 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

| Isi                                                                                                                                    | Halaman     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>                                                                                                        | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL DALAM.....</b>                                                                                                        | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....</b>                                                                                  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                                                                                                       | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                                                                                                        | <b>v</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>                                                                                            | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                                                                            | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                                                                                | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                                                              | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                                                              | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                                                                         | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang.....                                                                                                                 | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                                                                                                                | 2           |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                                                                                                 | 3           |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....                                                                                                  | 5           |
| E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                            | 5           |
| F. Metode dan Teknik Analisis Data .....                                                                                               | 6           |
| G. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....                                                                                     | 6           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                                                                                                      | <b>7</b>    |
| A. Pengertian Hotel .....                                                                                                              | 7           |
| B. Klasifikasi Hotel .....                                                                                                             | 7           |
| C. Pengertian Food and Beverage Departement .....                                                                                      | 9           |
| D. Jenis-Jenis Pelayan di Restoran .....                                                                                               | 9           |
| E. Peralatan Service di Restoran .....                                                                                                 | 12          |
| F. Pengertian dan Tahapan-Tahapan Sequence Of Service .....                                                                            | 13          |
| G. Sejarah SundayBrunch .....                                                                                                          | 15          |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>                                                                                           | <b>17</b>   |
| A. Sejarah Berdirinya Hotel .....                                                                                                      | 17          |
| B. Kegiatan Usaha.....                                                                                                                 | 18          |
| C. Struktur Organisasi .....                                                                                                           | 34          |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                         | <b>43</b>   |
| A. Sequences Of Service Sunday Brunch Oleh Waites dan Waitress<br>Di The Mulia, Mulia Resort, Villas Nusa Dua Bali .....               | 43          |
| B. Hambatan Sebagai Waitress Serta Solusi Pada Saat Melayani Sunday<br>Brunch Soleil The Mulia,Mulia Resort,Villas Nusa Dua Bali ..... | 50          |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                                                             | <b>54</b>   |
| A. Simpulan.....                                                                                                                       | 54          |
| B. Saran .....                                                                                                                         | 55          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                             | <b>56</b>   |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                  | <b>57</b>   |

## DAFTAR GAMBAR

| Isi                                                         | Halaman |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 3. 1 Profil Mulia Bali.....                          | 18      |
| Gambar 3. 2 The Lounge.....                                 | 20      |
| Gambar 3. 3 Soleil.....                                     | 20      |
| Gambar 3. 4 The Oasis .....                                 | 21      |
| Gambar 3. 5 Sky Bar .....                                   | 22      |
| Gambar 3.6 Living Room.....                                 | 22      |
| Gambar 3.7 The Cafe .....                                   | 23      |
| Gambar 3.8 Edogin (Japanesse Restaurant ) .....             | 24      |
| Gambar 3.9 Table 8 (Chinesse Restaurant ) .....             | 24      |
| Gambar 3.10 The Bar .....                                   | 25      |
| Gambar 3.11 Mulia Deli.....                                 | 26      |
| Gambar 3.12 ZJ's Bar & Lounge .....                         | 26      |
| Gambar 3.13 Cascade Lounge.....                             | 27      |
| Gambar 3.14 Ocean pool.....                                 | 27      |
| Gambar 3.15 Coutyard Pool.....                              | 28      |
| Gambar 3.16 Eternity Chapel.....                            | 31      |
| Gambar 3.17 Harmony Chapel.....                             | 32      |
| Gambar 3.18 Harmony Chapel.....                             | 32      |
| Gambar 3.19 Harmony Chapel.....                             | 33      |
| Gambar 3.20 Violet Ballroom .....                           | 33      |
| Gambar 3.21 Struktur Organisasi F&B Service Mulia Bali..... | 36      |
| Gambar 4.1 Virgin Mojito .....                              | 45      |
| Gambar 4.2 Fresh Juice .....                                | 45      |
| Gambar 4.3 Smoothies .....                                  | 46      |
| Gambar 4.4 Kopi dan Teh .....                               | 46      |
| Gambar 4.5 Mimosa .....                                     | 47      |
| Gambar 4.6 Bloody Mary.....                                 | 47      |
| Gambar 4.7 Bellini .....                                    | 48      |



## DAFTAR TABEL

| Isi                                            | Halaman |
|------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1 Jenis Kamar di The Mulia Hotel ..... | 18      |
| Tabel 3.2 Jenis Kamar di Mulia Villas.....     | 19      |
| Tabel 3.3 Jenis Kamar di Mulia Resort.....     | 19      |
| Tabel 3.4 Meeting Room Mulia Bali.....         | 34      |



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, makanan, minuman, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja dan lain-lain (Sari, 2014). Sehingga usaha perhotelan benar-benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, sekaligus menunjang pembangunan negara dimana hotel itu berada (Anggraeni & Utami, 2022). Dalam menunjang pembangunan negara, usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal antara lain, meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan kerja, membantu usaha pendidikan latihan, meningkatkan pendapatan daerah atau negara, meningkatkan devisa negara, dan meningkatkan hubungan antar bangsa (Susepti, 2017). Pada dasarnya dalam pengelolaan makanan diberbagai institusi dapat menyediakan makanan yang berkualitas tinggi, pelayanan cepat dan tepat serta ramah, fasilitas cukup dan nyaman, serta standar kebersihan dan sanitasi yang tinggi (Antika, 2023).

Salah satu industri yang bergerak di bidang jasa perhotelan adalah The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali yang merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Kawasan Sawangan, Nusa Dua, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Dibuka pada tanggal 12 Desember 2012 yang didirikan oleh Mulia Group, hotel ini dibagi menjadi 3 properti, antara lain: The Mulia, menyediakan 111 kamar, Mulia Resort

menyediakan 526 kamar, dan Mulia Villas menyediakan 108 Villas. The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua memiliki 6 restoran utama dan 8 outlet pendukung. The Mulia Mulia Resort & Villas Nusa Dua terletak 15 km dari Bandara I Gusti Ngurah Rai. Dengan kemewahan fasilitas dan resort yang indah menjadikan The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali menjadi salah satu hotel yang terbaik di dunia.

Salah satu outlet pendukung yang berada di The Mulia, Muila Resort & Villas Nusa Dua Bali yaitu Soleil Restoran yang merupakan outlet dengan konsep *find dinning* yang menawarkan makanan dengan menu ala carte, minuman beralkohol maupun tidak beralkohol.

*Sunday Brunch* merupakan paket yang ditawarkan The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua kepada tamu yang menginap dan hanya bisa dinikmati dari pukul 11.00 sampai dengan 15.00 di outlet Solein Restaurant. *Sunday Brunch* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali memiliki 1 pilihan yaitu *dengan hidangan buffet* dihidangkan dengan beragam varian jenis makanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Sequences of Service *Sunday Brunch* oleh *waiter* dan *waitress* di Soleil Restoran di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimanakah *Sequences of Service Sunday Brunch* oleh *waiter* dan *waitress* *Soleil Restaurant* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali?

2. Apa saja yang menjadi hambatan sebagai waiter dan waitress serta solusinya pada saat melayani *Sunday Brunch* oleh *waiter dan waitress Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

- a. Untuk menjelaskan *Sequences of Service Sunday Brunch* oleh *waiter and waitress Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan yang dihadapi *waiter dan waitress* serta solusinya pada saat melayani *Sunday Brunch* oleh *waiter and waitress Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali*.

#### 2. Manfaat Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

##### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali, dan mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta

kemampuan dalam bidang *F&B Service*.

- 2) Mahasiswa mempunyai harapan agar mampu memahami *sequences of Sunday brunch oleh waiter and waitress di sileil restaurant* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.
- 3) Mahasiswa mempunyai harapan agar mampu menumbuhkan sikap tanggung jawab, disiplin, mandiri dan inisiatif.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Mahasiswa berharap agar tugas akhir penulis dapat dijadikan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *F&B Service*.
- 2) Mahasiswa berharap agar tugas akhir penulis dapat dijadikan pedoman mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide- ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun Tugas Akhir atau buku ajar tentang *F&B Service*.

c. Bagi The Mulia, Mulia Resort & Villas

- 1) Mulia Bali diharapkan dapat mengambil tindakan yang sesuai dalam menangani hambatan-hambatan yang dialami oleh *waiter* dan *waitress outlet* The Bar.
- 2) Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi tambahan bagi pihak Soleil Restoran untuk menyempurnakan pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan Sileil Restoran.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian Tugas Akhir. Beberapa metode yaitu sebagai berikut:

#### **E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Metode Wawancara**

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh periset atau orang yang berharap mendapat informasi, dan informan merupakan orang yang dianggap memiliki informasi yang penting mengenai suatu objek. Wawancara dilakukan secara langsung dengan *captain waitress outlet* Soleil Restoran guna memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai bagaimana *Sequences of Service Sunday Brunch* oleh *waiter and waitress* Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

##### **2. Metode Observasi**

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung atau tanpa mediator. Metode obeservasi ini dilakukan dengan cara mengunjungi atau terlibat langsung mengenai bagaimana *Sunday Brunch* oleh *waiter and waitress* Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

##### **3. Studi Kepustakaan**

Studi Kepustakaan adalah suatu metode yang berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian ini tidak terlepas dari

literatur-literatur ilmiah.

#### **F. Metode dan Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu analisis deskriptif, metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan pihak yang kompeten, dengan apa adanya yang berkaitan dengan *Sunday Brunch oleh waiter and waitress Soleil Restaurant* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

#### **G. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian ini, data yang disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca, dan disertai dengan gambar untuk menjelaskan bagaimana *Sequences of Service Sunday Brunch oleh waiter and waitress Soleil Restaurant* di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari 2 hambatan pada Tugas Akhir pembahasan pada Bab IV, dapat penulis jabarkan bahwa pelaksanaan Sequences of Service Sunday Brunch di Soleil Restaurant, The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali berjalan secara sistematis dan profesional sesuai dengan standar layanan hotel bintang lima. Proses pelayanan dibagi menjadi tiga tahapan utama yaitu persiapan (preparation), pelaksanaan (execution), dan penutupan (closing). Tahap persiapan menekankan kesiapan staf dalam hal grooming, briefing, serta penataan area kerja dan perlengkapan servis. Pada tahap pelaksanaan, waiter dan waitress menjalankan fungsi utama pelayanan tamu mulai dari penyambutan, taking order, penyajian makanan dan minuman termasuk alkohol dan non-alkohol, hingga proses pembayaran dan perpisahan. Sementara tahap penutupan memastikan restoran kembali siap untuk layanan berikutnya dengan prosedur kebersihan dan pelaporan akhir shift.

Selain itu, ditemukan beberapa hambatan dalam pelayanan Sunday Brunch seperti keterlambatan dapur dalam menyiapkan makanan, ketidaksesuaian menu dengan ekspektasi tamu, error pada sistem pemesanan, keterbatasan SDM saat jam sibuk, serta kendala penggunaan menu digital oleh tamu. Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan strategi pelayanan yang efektif seperti pelatihan rutin staf, peningkatan pemahaman produk (menu knowledge), penyediaan SDM cadangan, serta penggunaan pendekatan komunikasi empatik terhadap tamu.



Dengan penerapan solusi yang tepat, Sunday Brunch di Soleil Restaurant dapat menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan dan berkesan bagi para tamu.

## **B. Saran**

Setelah penulis melakukan pengamatan pada saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan di Soleil Restoran The Mulia, Mulia Resort & Villas Bali penulis dapat memberikan beberapa saran untuk Soleil Restoran agar harapannya dapat membantu kelancaran operasional Sunday Brunch outlet Soleil Restoran. Adapun saran yang penulis dapat berikan yaitu; menambah 1 staff sebagai hostess karena dengan luas area Soleil Restoran dengan konsep terbuka lebih baik jika tamu yang datang ke Soleil Restoran harus registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi mengenai status tamu dan mengantisipasi tamu pergi sebelum melakukan pembayaran sehingga waiter dapat lebih fokus terhadap proses dan kecepatan pelayanan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

Antika, D. P., Ruki, M., & Manuaba, I. B. (2023). *Sequences of Service Afternoon Tea oleh Waiter The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). UPAYA MENINGKATKAN KINERJA WAITER ATAU WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE TERHADAP DAMPAK PENJUALAN DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10-18.

Gerard Rosenhart Akademi Pariwisata Pertiwi Jl Dewi Sartika Kav, F., & Tmur, J. (2017). Pentingnya Perlengkapan Kerja Sesuai Standart Operasional Procedure Di Food And Beverage Room Service Terhadap Produktivitas Hotel Aston Marina. Dalam *Jurnal Pesona Hospitality* (Vol. 10, Nomor 2).

I Gusti Bagus Rai Utama, SE. , MMA. , M. (t.t.). *buku-pengantar-industri- pariwisata- 56-2021-05-03*.

Maghfira Napu, D., & Nurhidayat, W. (2023). *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata*.  
<https://www.researchgate.net/publication/371123648>

Mega Insani, H., Endang Nikmawati, E., & Mahmudatussa, A. (2016). *ANALISIS PENGETAHUAN PERALATAN BOGA MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN TATA BOGA DALAM UJIAN SENI TATA HIDANG* (Vol. 5, Nomor 1).  
<http://www.suarabanten.com>

Nurfadilah, F., & Haditya, R. (t.t.). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi*

*Kualitas Pelayanan F&B Pada Hotel Bintang Lima: Studi Empiris Di Grand Hotel Preanger.*

Nurul Rukmana, N. (2023). *Manajemen Hotel Syariah Perespektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Hotel Mira Syariah Kota Cirebon)* (Doctoral dissertation, S1 Hukum Ekonomi Syariah IAIN SNJ).

Sari, Y. P., Solikhin, A., & Ermawati, K. C. (2014). Pengaruh Guest Relation Officer (GRO) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Front Office department Plaza Hotel Kota Bukit Indah Purwakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(2), 37-59.

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)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

POLITEKNIK NEGERI BALI