

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COMPLIMENTARY EXCLUSIVE  
AFTERNOON TEA BAGI TAMU VILLA DI THE MULIA,  
MULIA RESORT & VILLAS - NUSA DUA, BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Ketut Era Wiranti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COMPLIMENTARY EXCLUSIVE  
AFTERNOON TEA BAGI TAMU VILLA DI THE MULIA,  
MULIA RESORT & VILLAS - NUSA DUA, BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Ketut Era Wiranti  
2215893006**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN COMPLIMENTARY EXCLUSIVE AFTERNOON TEA BAGI TAMU VILLA DI THE MULIA, MULIA RESORT & VILLAS - NUSA DUA, BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Ketut Era Wiranti  
2215893006**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA  
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 *Complimentary Exclusive Afternoon Tea* Bagi Tamu Villa Di The Mulia, Mulia Resort & Villas - Nusa Dua, Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelaksanaan *Afternoon Tea* di Mulia Villas Nusa Dua 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di 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 menempuh pendidikan 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. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., Selaku Kaprodi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par., selaku Koordinator Program Studi Perhotelan PSDKU Jembrana Jurusan Pariwisata, yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis.
6. I Komang Ardana, S.S., M.Hum., selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana, yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis.
7. Dr. I Made Dharma Oka, SST.Par., M.Par. selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta mengarahkan penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan laporan.
8. I Made Ojes Mahardika, S.S., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan pengarahan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. 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.
10. Kepada semua Staff & Chef di The Mulia, Mulia Resort & Villas,

Khususnya di Mulia Villa Living Room. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan mencari data untuk bahan Tugas Akhir.

11. Untuk kedua orang tua tercinta, I Ketut Wirayana dan Ni Luh Putu Purniasih 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 dalam bentuk Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan tugas akhir.

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Proposal 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 Proposal 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.

Jembrana, 26 Juli 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR (sebelum ujian Tugas Akhir) ....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR (sesudah ujian Tugas Akhir).....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian .....	4
E. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Klasifikasi Hotel .....	9
C. Food & Beverage Departement.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM .....	16
A. The Mulia, Mulia Resort & Villas .....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	18
C. Struktur Organisasi.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	28
A. Pelayanan <i>Complimentary Exclusive Afternoon Tea</i> oleh <i>waiter/ss</i> bagi Tamu Villa di The Mulia, Mulia Resort & Villas .....	28
B. Hambatan yang dialami oleh <i>waiter/ss</i> pada saat pelayanan <i>complimentary</i>	

<i>exclusive afternoon Tea di Mulia Villa</i> .....	36
BAB V PENUTUP .....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA .....	42
LAMPIRAN .....	44

## DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Nama dan Jenis Restaurant.....	18
Table 3. 2 Nama dan Jenis Bar.....	18
Table 3. 3 Jenis kamar di The Mulia .....	19
Table 3. 4 Jenis kamar di Mulia Resort .....	19
Table 3. 5 Jenis kamar di Mulia Villas .....	19
Table 3. 6 Nama dan Jenis Venue di The Mulia Bali .....	20
Table 3. 7 Nama dan Jenis Usaha.....	21

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Mulia, Mulia Resort & Villas.....	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi hotel .....	22
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food & Beverage Departemen .....	23
Gambar4. 1 Pemain Biola Saat afternoon Tea.....	29
Gambar 4. 2 Persiapan Diri .....	30
Gambar 4. 3 Persiapan Alat Dan Perlengkapan .....	31
Gambar 4. 4 Pembuatan Minuman .....	34
Gambar 4. 5 Menyajikan Minuman.....	35
Gambar 4. 6 Tahap Penutupan .....	36

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

The Mulia, Mulia Resort & Villas merupakan salah satu Hotel mewah yang terletak di daerah Nusa Dua, Bali. The Mulia Bali didirikan pada tahun 2012 dengan kepemilikan oleh grup Mulia yang didirikan oleh Tjandra Kusuma (Tjan Boen Hwa). Mulia Bali sendiri terdiri dari tiga properti yakni The Mulia, Mulia Resort dan Mulia Villas, Hotel ini berada di Kawasan Sawangan, Nusa Dua, menjadikannya salah satu hotel mewah yang dapat bersaing dengan hotel hotel lainnya. The Mulia Bali memiliki konsep *French Design and Luxury* yang mengangkat tema kemewahan dan elegan dari hotel ini sendiri. Hal ini dapat ditemui seperti di beberapa kamar, *lobby* dan restoran yang memiliki desain mewah dan elegan yang dapat membuat tamu merasakan kemewahan disekitarnya. Hal ini tentunya tidak dapat terjadi tanpa adanya kerjasama dari beberapa departemen yang ada, seperti *Housekeeping, Front Office, Butler dan Food & Beverage*. Ini merupakan kerjasama berkesinambungan yang menjadikan The Mulia Bali sebagai hotel mewah di kelasnya. Hal ini juga dapat ditemui di salah satu outlet atau restoran yang berada di Mulia Villas sendiri, yang mana adanya *exclusive afternoon tea period* yang didapat oleh tamu yang memilih *stay* di Mulia Villas ataupun The Mulia Suites.

Alasan penulis memilih “*Afternoon Tea*” Sebagai judul pembahasan karena dari segi layanannya yang *exclusive* (khusus atau terpisah dari yang lain) yang mana *afternoon tea* di Mulia Villa merupakan *complimentary* yang hanya bisa

didapatkan oleh tamu yang *stay* atau menginap di Mulia Villas dan Suites, yang artinya *complimentary* tersebut tidak bisa didapatkan oleh tamu yang memilih menginap di Mulia Resort.

Menurut Johnson (2015) dalam artikelnya menjelaskan bahwa *Afternoon tea* merupakan tradisi minum teh dan cemilan di Inggris yang diperkenalkan oleh *Anna Maria Stanhope, Duchess of Bedford* pada abad ke-19. *Afternoon tea* adalah tradisi minum teh yang dilakukan oleh orang Inggris pada sore hari. Melansir *Patisserie Valerie*, tradisi ini diperkenalkan oleh *Anna, Duchess of Bedford* ke-7 pada tahun 1840. Hal ini bermula ketika *Anna* merasa lapar saat sekitar pukul 4 sore, sedangkan makan malam disajikan pada pukul 8. Tentu hal ini menyisakan jeda waktu yang cukup lama untuk makan malam, lalu *Anna* menginginkan sesuatu yang kecil untuk memuaskan selernya. Dari keinginan tersebut, lahirlah *afternoon tea*. *Afternoon tea* menjadi kegemaran beberapa orang dibelahan dunia guna menikmati waktu sore hari dengan elegan dan mewah.

*Afternoon tea* di Mulia Villas sendiri memiliki konsep *formal casual* dengan *free flow* minuman dari pukul 16.00 *p.m* sampai dengan 18.00 *p.m*, yang mana para tamu yang datang ke restoran harus mengenakan pakaian atau *uniform* yang sopan dan rapi. Terdapat banyak pilihan makanan dan minuman saat *Afternoon Tea* di Mulia Villas. *Highlight* dari *afternoon tea* di Mulia Villas yaitu “*Selection of Beverage*” yang mana terdapat beberapa pilihan dari *Cocktail* ataupun *Mocktail* yang tersedia, seperti *Mojito*, *Caipirinha*, *Caipiroska*, *Martini*, *Margarita* dan juga pilihan *Wine* sendiri yaitu *White Wine* dan *Rose Wine*. Tak hanya itu, di *afternoon tea* ini tamu juga bisa mendapatkan semua jenis teh dan

kopi yang tersedia seperti, *Black Tea*, *Peppermint Tea*, *Chamomile Tea*, *Jasmine Green Tea*, *Sencha Green Tea* dan *Earl Grey Tea*, serta kopi seperti *Cappucino*, *Flat white*, *Latte*, *Espresso*, *Maciatto* dan *Piccolo*. Pada saat *afternoon tea* sendiri juga memiliki pilihan *sweet dessert* yang tersedia di *buffet* dan di *afternoon tea tier*, seperti *Biscotti* (kue kering khas italia yang dipanggang dua kali, sehingga menghasilkan tekstur yang renyah dan kering), *Macaroon* (kue kering prancis yang berbentuk bundar dan berlapis, terbuat dari tepung almond, gula dan putih telur), *Apple Crumble* (hidangan penutup panggang yang terdiri dari potongan aple matang yang empuk, dilapisi dengan topping mentega yang renyah), *Chocolate Mousse* (hidangan penutup khas prancis dengan tekstur lembut, ringan, dan berongga seperti busa ), dan lain lain. Adapun *live cooking* (memasak secara langsung dihadapan tamu) yang tersedia di *afternoon tea* menjadikannya hal yang menarik bagi para tamu dengan *chef profesional* yang berada didalamnya. Beberapa hal menarik lainnya di *afternoon tea* yaitu *passaround canape* dengan *geuridon service* yang mana salah satu *waiter/waitress* berkeliling di area restoran untuk menawari beberapa pilihan *canape* kepada tamu dan tamu boleh memilih yang mana saja. Hal ini memberikan kesan yang mewah dan *exclusive* kepada tamu karena pelayanan seperti ini tidak dapat ditemui di hotel lainnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *complimentary exclusive afternoon tea* oleh waiter/ss bagi tamu villa di The Mulia, Mulia Resort & Villas – Nusa Dua?

2. Apa saja hambatan yang dialami oleh waiter/ss saat pelayanan *afternoon tea* berlangsung dan bagaimana solusinya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

1. Menjelaskan pelayanan *complimentary exclusive afternoon tea* bagi tamu villa di the mulia, mulia resort & villas – Nusa Dua.
2. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi pada saat operasional *afternoon tea* berlangsung dan menjelaskan solusinya.

### **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.
  - b. Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Food and Beverage Service.
  - c. Mengetahui secara detail tentang pelayanan *complimentary exclusive afternoon tea*.
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 *afternoon tea*.
3. Bagi Perusahaan
    - a. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *complimentary exclusive afternoon tea*.
    - b. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *complimentary exclusive afternoon tea*.

## **E. Metode Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini, digunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir. Beberapa metode tersebut yaitu sebagai berikut :

### **1. Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2013). Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan ikut terlibat dalam proses pelayanan *afternoon tea* selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di The Mulia, Mulia Resort & Villas. Penulis mengamati secara langsung serta mencatat data yang diperlukan untuk

penulisan tugas akhir ini tentang bagaimana pelayanan *afternoon tea* di Mulia Villas.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai (Bungin, 2017). Dalam pengumpulan data ini, penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber terkait pelayanan *afternoon tea* di Mulia Villas.

## 3. Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah proses mengumpulkan dan menganalisis informasi yang telah ada dalam literatur untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu topik penelitian (R. B. Johnson & Christensen, 2019). Metode studi kepustakaan dilakukan penulis dengan cara membaca *Repository* Politeknik Negeri Bali dan buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

## 2. Teknik Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menganalisis, memaparkan atau menguraikan serta merangkum berbagai situasi dan kondisi dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Mulia, Mulia Resort & Villas.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan pelayanan *complimentary exclusive afternoon tea* di Mulia Villa, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan *Complimentary Exclusive Afternoon Tea* di Mulia Villa dibagi menjadi tiga tahap yaitu, Tahap Persiapan yang meliputi persiapan diri seperti memperhatikan *personal hygiene*, kerapian diri dan kebersihan diri serta persiapan peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan selama pelaksanaan *afternoon tea* seperti, mempersiapkan dan memastikan *coffee machine* berfungsi dengan baik, mempersiapkan *tray*, *straw* dan lain sebagainya untuk mendukung proses berlangsungnya *afternoon tea*. Tahap Pelaksanaan, mencakup seluruh rangkaian kegiatan dalam pelayanan *afternoon tea* itu sendiri. Tahap Penutupan dilakukan dengan membersihkan semua peralatan dan perlengkapan yang digunakan pada saat *afternoon tea*, seperti membersihkan *coffee machine*, membersihkan *tray*, dan membersihkan area belakang khusus karyawan (*back area*), kemudian menyimpan kembali peralatan dan perlengkapan yang digunakan saat *afternoon tea* sesuai dengan tempat dan standarnya.

Dalam pelaksanaan *afternoon tea* itu sendiri ditemukan beberapa hambatan yang dilalui saat pelaksanaan pelayanan *complimentary exclusive afternoon tea* di Mulia Villa seperti: tamu yang berdatangan sebelum *afternoon tea* dimulai, kekeliruan dalam menyajikan minuman, dan juga sudut pandang tamu terhadap

pelayanan *afternoon tea*. Hal ini tentunya memerlukan solusi penyelesaian dalam menghadapi situasi hambatan tersebut

Solusi yang dapat dilakukan untuk menangani hal tersebut yaitu mengadakan *training* dan *briefing* yang berkaitan tentang operasional *afternoon tea*, memperkuat komunikasi antara *beverage runner* dan *beverage checker* agar minuman tepat sampai ke meja tamu, dan tidak lupa menjelaskan tentang konsep *afternoon tea* kepada tamu diawal pada saat tamu baru datang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah penulis lakukan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Mulia Villa khususnya pada *outlet Living Room*, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan baru dalam bidang *Food & Beverage Service* khususnya dalam pelayanan *afternoon tea*. Berdasarkan pengamatan tersebut, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan *afternoon tea* di Mulia Villa, yaitu:

Sebaiknya pihak hotel memberikan *training* dan *briefing* secara rutin kepada *waiter/ess* yang terlibat pada saat operasional *afternoon tea* berlangsung. Para *waiter/ess* harus lebih teliti melihat *captain order* dan membaca *seating table tamu* hal ini diperlukan agar tidak adanya kekeliruan dalam menyajikan minuman, terlebih lagi pada saat *rush hour*, dengan tujuan agar minuman ataupun makanan disajikan dengan tepat, cepat dan akurat ke meja tamu. Untuk mengantisipasi tamu yang datang bersamaan sebelum jam *afternoon tea* dimulai, sebaiknya para *staff* memberikan penjelasan yang tepat dan jelas kepada tamu terkait konsep dan aturan

*afternoon tea* itu sendiri, agar tidak ada kekeliruan sudut pandang dari tamu dalam hal pelaksanaan pelayanan *complimentary exclusive afternoon tea* di Mulia Villa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ben. (2025, April 19). *The 4 O'Clock Tradition: How Afternoon Tea Became British*. Onceuponatime. <https://onceuponateatime.co.uk/the-4-oclock-tradition-afternoon-tea-became-british/>
- Bohne, H., & Jolliffe, L. (2021). Embracing Tea Culture in Hotel Experiences. *Journal of Gastronomy and Tourism*, 6(1), 13–24. <https://doi.org/10.3727/216929721X16105303036616>
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Vol. 1). Rajawali Pers.
- Desiani, N. K. (2022). *PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT W BALI – SEMINYAK*. Politeknik Negeri Bali.
- Ervinda, M. D. (2023, April 16). *Arti Breakfast dan Istilah Lainnya yang Terkait Makan*. Wolipop . <https://wolipop.detik.com/entertainment-news/d-6675766/arti-breakfast-dan-istilah-lainnya-yang-terkait-makan>
- Fernandes, E. and Kurniawan, D. (2014). Perancangan Media Promosi Menu *Afternoon Tea* Cafe Hare and Hatter Surabaya. *Jurnal Desain Komunikasi Visual Adiwarna*, 1(4).
- Hidayat, M. F. (2018). *SHARIAH GARDEN HOTEL IN JALAN KALIURANG KM 5.5*. Universitas Islam Indonesia.
- Johnson, B. (2015, May 16). *Afternoon Tea*. Historic UK. <https://www.historic-uk.com/CultureUK/Afternoon-Tea>
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2019). *Educational Research : Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches* (Vol. 7). Sage Publisher.
- Lin, S. Y., & Chang, C. C. (2020). Tea forwell-being: Restaurant atmosphere and repurchase intention for hotel afternoon tea services. *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12030778>
- Monica, Z. (2023). *SEQUANCE OF SERVICE PADA KAYANA RESTO DI ASTON SIDOARJO CITY HOTEL & CONFERENCE CENTER*. Politeknik NSC Surabaya.
- Prijatni, I., Prasetyo, H., & Bachri, S. (2023). UPAYA MENINGKATKAN

KESEHATAN ANAK SEKOLAH MELALUI EDUKASI TENTANG PENTINGNYA SARAPAN PAGI DAN PEMERIKSAAN KESEHATAN SECARA BERKALA. *Jurnal Idaman*, 7(2), 145–154.

Riduwan. (2013). *METODE DAN TEKNIK MENYUSUN TESIS* (1st ed.). Alfabeta.

Wibawa, I. S. (2022). *TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB BELLBOY DI HOTEL ARIA CENTRA SURABAYA*. Politeknik NSC.

Wiguna, I. (2024). *Pelayanan Floating Afternoon Tea oleh Pramusaji Rimba di Ayana Resort And Spa Bali*. Politeknik Negeri Bali.

Wijanarko, A. W., & Walansendouw, A. (2022). Efektivitas Food Product Dalam Memenuhi Kebutuhan Tamu di Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Hospitaliti*.