

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI
PADA THE LOUNGE DI HOTEL MULIA NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Gede Agung Pradana

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI
PADA THE LOUNGE DI HOTEL MULIA NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Made Gede Agung Pradana
NIM 2215823188**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN AFTERNOON TEA OLEH PRAMUSAJI PADA THE LOUNGE DI HOTEL MULIA NUSA DUA BALI

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Made Gede Agung Pradana
NIM 2215823188**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan *Afternoon Tea* di Restaurant the Lounge oleh Pramusaji di Hotel Mulia Nusa Dua Bali”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (D3) di Jurusan Perhotelan, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan 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. Dr. I Ketut Suja. SE., M.Si , selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.

5. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Putu Putra Julian, selaku Training Manager di The Mulia, Mulia Resort & Villas Bali. Yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
7. Seluruh Staff The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali. yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Kepada I Nyoman Sutiana dan Ni Made Darmini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil serta kepada istri saya yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan seluruh pihak lain yang membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung.

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, Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department.....	11
C. Restoran.....	12
D. Pramusaji.....	13
E. Afternoon Tea	14
F. Pelayanan	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	18
C. Struktur Organisasi	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Penyajian Hasil Observasi	43
B. Kendala yang dihadapi dan Solusinya	56
BAB V PENUTUP	58
A. Simpulan	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

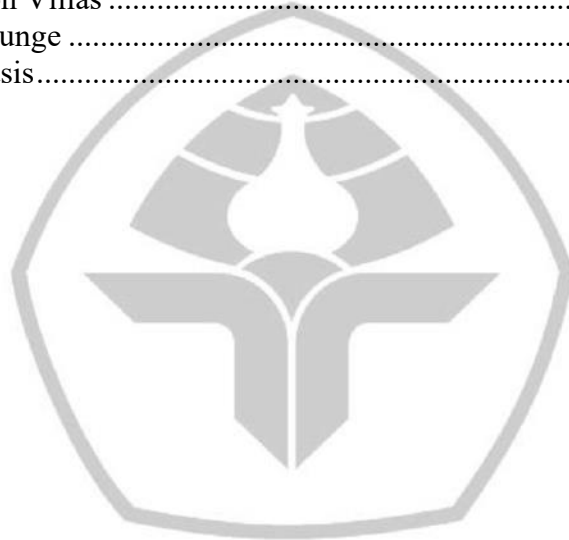
Tabel 3.1 Tipe kamar The Mulia.....	22
Tabel 3.2 Tipe kamar Mulia Resort	22
Tabel 3.3 Tipe kamar Mulia Villas	22
Tabel 3.4 Tipe restoran The Mulia.....	23
Tabel 3.5 Tipe restoran Mulia Resort	24
Tabel 3.6 Tipe restoran Mulia Villas	26
Tabel 3.7 Tipe <i>meeting room</i> Mulia Bali	27
Tabel 3.8 Tipe <i>ballroom</i> Mulia Bali	27



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Mulia, Mulia Resort & Villas	20
Gambar 3.2 The Baron Suite.....	28
Gambar 3.3 The Earl Suite.....	29
Gambar 3.4 The Marquess Suite.....	29
Gambar 3.5 Mulia Grandeur	30
Gambar 3.6 Mulia Signature.....	31
Gambar 3.7 Royal Suite	31
Gambar 3.8 Premiere Suite	32
Gambar 3.9 Duke Suite	32
Gambar 3.10 Mulia One Bedroom Villas	33
Gambar 3.11 Mulia Family Villas	34
Gambar 3.12 Mulia Two Bedroom Villas.....	34
Gambar 3.13 Presidential Villas	35
Gambar 3.14 Mansion Villas	35
Gambar 3.15 The Lounge	36
Gambar 3.16 The Oasis.....	37



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tuliskan judul lampiran.....	40
Lampiran 2 Tuliskan judul lampiran.....	41



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali terletak di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Kawasan Sawangan, Nusa Dua, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Jarak dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai 15 Km. Hotel ini berada dekat dengan beberapa Pantai dan objek wisata yaitu, Pantai Water Blow, Pantai Pandawa, Pantai Gunung Payung, Pantai Geger, dan banyak objek wisata yang dapat dikunjungi lainnya. The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali memiliki 9 restaurant dan 3 bar yaitu The Lounge yang menyajikan breakfast dan high tea serta cocktail dan mocktail, The Oasis yang menyajikan ala carte serta minuman *cocktail* dan *mocktail*, *Living Room* yang menyajikan buffet dan a'la carte serta *cocktail* dan *mocktail*, *Cascade lounge* yang menyajikan a'la carte serta *cocktail* dan *mocktail*, the Café Restaurant yang menyajikan buffet serta *cocktail* dan *mocktail*, Mulia Deli yang menyajikan *pastry* dan *bakery*, Soleil Restaurant yang menyajikan a'la carte, buffet, dan *Sunday brunch* serta minuman *cocktail* dan *mocktail*, Table 8 yang menyajikan *Chinese food* dengan menu a'la carte dan buffet serta minuman *cocktail* dan *mocktail*, Edogin yang menyajikan *Japanese food set menu dining*, *teppanyaki counter*, *teppanyaki buffet* serta minuman *cocktail* dan *mocktail*, The Bar yang menyediakan berbagai *cocktail* dan *mocktail*, Sky Bar yang menyajikan berbagai *cocktail* dan *mocktail*, Z'js Bar yang menyajikan berbagai *cocktail* dan *mocktail* serta tempat untuk after party.

The Lounge merupakan salah satu restaurant yang memberikan pelayanan makanan dengan konsep *a'la carte* dan *buffet* yang menyajikan makan dari Indonesia, Western, Japanese, dan Chinese. The Lounge adalah outlet food & beverage yang ada di bagian The Mulia. The Lounge menawarkan konsep dengan memadukan kerapian dan ruang makan yang eksklusif. Jenis kegiatan yang dilakukan di The Lounge yaitu menangani breakfast, lunch, dinner, and complimentary high tea. The Lounge merupakan salah satu restaurant di The Mulia, Mulia Resort & Villa Nusa Dua Bali, yang memiliki tempat peristirahatan yang istimewa dengan pemandangan panorama dan matahari terbit yang menakjubkan di atas samudra hindia, serta memberikan pelayanan makanan dengan konsep *a'la carte* dan *buffet* yang menyajikan makan dari Indonesia, Western, Japanese, Korean dan Chinese. Serta menyajikan minuman *cocktail* dan *mocktail*. The Lounge menawarkan konsep dengan memadukan kerapian dan ruang makan yang eksklusif. The Lounge beroperasi mulai pukul 07:00 WITA sampai dengan 23:00 WITA. Dibuka untuk menangani *breakfast, lunch, dinner* dan *afternoon tea*.

Afternoon Tea merupakan momen santai menikmati teh di sore hari, *Afternoon Tea* bertujuan untuk mengganjal perut ketika jeda jam sebelum makan malam. Pada sesi ini biasanya disajikan makanan kecil seperti *sandwich* atau kue yang berukuran kecil sebagai teman minum teh. Di The Lounge sendiri, *Afternoon Tea* biasanya dibuka mulai pukul 16:00 WITA sampai dengan 18:00 WITA, untuk pilihan cemilan ringan peneman *Afternoon Tea* di The Lounge itu ada dua pilihan yaitu *classic layer* dan *Indonesia layer*, biasanya *classic layer* itu terdapat jenis kue, *scone, cheese bun, macaroon, chocolate*

crumble, japanese cheese cake, opera cake, egg salad, Tiger prawn manggo salad, dan Indonesia layer terdapat jenis kue, lapis legit, raspberyy choux, red velvet, pisang goreng, tahu goreng, tape goreng, lemper ayam, chicken risol, tahu telur, *Afternoon Tea* biasanya disajikan menggunakan *tiers*.

Sebagai bahan pembanding dalam penyusunan tugas akhir ini, digunakan dua tugas akhir terdahulu yang membahas pelayanan *afternoon tea* di lingkungan hotel berbintang lima. Tugas akhir pertama berjudul “Prosedur Pelayanan *Afternoon Tea* di East Lobby Lounge Conrad Bali” yang ditulis oleh Candra Dewi (2024). Dalam Tugas Akhir tersebut dijelaskan bahwa prosedur pelayanan *afternoon tea* dilakukan melalui tiga tahap utama yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Pada tahap persiapan, pramusaji mengikuti briefing harian, melakukan pengecekan grooming, serta menyiapkan perlengkapan dan area lounge.

Tugas akhir kedua berjudul “Pelayanan *Afternoon Tea* Oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas” yang ditulis oleh Riskyani (2023). Tugas Akhir ini menitikberatkan pada kemampuan komunikasi dan etika pelayanan pramusaji dalam menyampaikan produk *afternoon tea* kepada tamu. Tahapan pelayanan dimulai dari penyambutan tamu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan permintaan tambahan dari tamu.

Kedua tugas akhir tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan *afternoon tea* di hotel bintang lima bukan hanya sekadar aktivitas penyajian teh dan makanan ringan, tetapi merupakan rangkaian proses yang terstruktur dan menuntut kompetensi pramusaji secara menyeluruh, baik dari aspek teknis,

komunikasi, maupun sikap kerja. Hal ini menjadi dasar penting dalam membandingkan serta mengevaluasi pelayanan *afternoon tea* yang dilakukan di The Lounge The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali, yang juga menerapkan standar serupa dengan karakteristik pelayanan yang mewah, detail, dan mengedepankan kepuasan tamu.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana proses Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada The Lounge di Hotel Mulia Nusa Dua Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pramusaji dalam memberikan pelayanan *Afternoon Tea* pada The Lounge di Hotel Mulia Nusa Dua Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada The Lounge di Hotel Mulia Nusa Dua Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana tahapan Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada The Lounge di Hotel Mulia Nusa Dua Bali.

- b. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam Pelayanan *Afternoon Tea* pada The Lounge di Hotel Mulia Nusadua Bali dan apa solusi yang diambil.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.
- 3) Mampu mengetahui secara detail mengenai Pelayanan *Afternoon Tea* oleh Pramusaji pada The Lounge di Hotel Mulia Nusa Dua Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) 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* khususnya mengenai pelayanan *Afternoon Tea*.
- 2) 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*.
- 1) Bagi Perusahaan Hotel Mulia Nusa Dua Bali Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan

kepada tamu yang dilakukan oleh karyawan pramusaji. Khususnya dalam pelayanan *Afternoon Tea*.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Pelayanan *Afternoon Tea*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Menurut Desmafianti & Fauzzia (2021) mengemukakan bahwa Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2018).

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut dalam bentuk dialog dan pertanyaan secara lisan kepada responden. Wawancara akan dilakukan pihak manajemen dari Seminyak Kitchen.

c. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2018) berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Sugiyono (2018) analisis data dalam peneliti kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang di wawancara. Hal ini disebabkan data yang diperoleh dari penelitian tidak dapat digunakan secara langsung tetapi perlu diolah agar data tersebut dapat memberikan keterangan yang dapat dipahami, jelas, dan teliti.

Penyajian hasil dalam Tugas Akhir ini dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang disusun secara sistematis berdasarkan temuan di lapangan. Data yang telah dianalisis disajikan dengan menggambarkan fakta, pendapat, maupun pengalaman informan sehingga memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena yang diteliti. Penyajian ini bertujuan agar hasil penelitian mudah dipahami, terstruktur, serta mampu menunjukkan keterkaitan antara data dengan fokus penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Pelayanan *afternoon tea* di The Lounge Hotel Mulia Nusa Dua Bali merupakan bagian dari standar layanan hotel bintang lima yang menuntut profesionalisme tinggi, mulai dari tahap persiapan hingga penutupan layanan. Berdasarkan hasil observasi dan pelaksanaan di lapangan, diperoleh dua simpulan utama terkait implementasi pelayanan *afternoon tea* oleh pramusaji.

1. Pelaksanaan pelayanan *afternoon tea* secara umum telah berjalan dengan baik dan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Setiap tahap mulai dari persiapan diri, penataan meja, penyambutan tamu, *taking order*, penyajian makanan dan minuman, hingga *table check* dan penutupan layanan dilakukan secara sistematis, rapi, dan penuh kehati-hatian. Pramusaji menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik, penguasaan produk, serta sikap yang ramah dan profesional dalam melayani tamu.
2. Meskipun pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai prosedur, tetap ditemukan beberapa kendala di lapangan seperti permintaan khusus dari tamu, keterlambatan koordinasi antar bagian, dan ketidakpuasan terhadap pilihan teh. Namun, kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan respons cepat, komunikasi yang efektif, dan fleksibilitas pelayanan oleh pramusaji, sehingga tidak mengganggu kualitas layanan secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang ditemukan selama pelaksanaan pelayanan *afternoon tea* di The Lounge Hotel Mulia Nusa Dua Bali, maka saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Fleksibilitas Menu dan Koordinasi dengan Kitchen

Dalam mengantisipasi permintaan tamu yang berada di luar menu standar *afternoon tea*, pihak manajemen dapat menyusun daftar alternatif atau opsi tambahan yang disiapkan secara terbatas, sehingga pramusaji dapat memberikan solusi cepat tanpa harus menunggu persetujuan dari supervisor. Selain itu, koordinasi lintas departemen perlu ditingkatkan agar respons terhadap permintaan mendadak dapat lebih efisien.

2. Optimalisasi Komunikasi dan Penjadwalan Produksi saat Jam Sibuk

Dalam mengurangi risiko keterlambatan penyajian, perlu adanya sistem prioritas produksi di kitchen khusus untuk menu *afternoon tea*, terutama pada jam-jam sibuk. Penggunaan sistem pemesanan digital (POS) juga perlu dimaksimalkan dengan fitur pengingat atau notifikasi agar setiap pesanan dapat ditangani secara *real time*.

3. Peningkatan Pelatihan Produk untuk Pramusaji

Pramusaji lebih siap menghadapi komplain atau ketidaksesuaian pilihan teh oleh tamu, pelatihan rutin terkait karakteristik produk minuman perlu diberikan. Melalui pengetahuan yang memadai, pramusaji dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat dan cepat melakukan penyesuaian jika terjadi ketidakcocokan rasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong & Kotler. (2015). *Marketing: An introduction. 12th ed.* Pearson Education, Inc.
- Aulia Mutia Giska, & Hijriyantomi Suyuthie. (2023). Analisis Beban Kerja Karyawan Banquet di UNP Hotel and Convention. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 3(1), 25–30. <https://doi.org/10.55606/jempper.v3i1.2295>
- Belia, P. S. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Desmafianti, G., & Willma Fauzzia. (2021). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 43–52. <https://doi.org/10.51977/jiip.v3i2.628>
- Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). Prosedur Pelayanan Banquet Waiter dalam Menangani Tamu Event di Hotel Aston Pasteur Bandung. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, 1(2), 51–56. <https://jurnal.politeknikpajajaran.ac.id/index.php/telpar/article/view/86>
- Kamal, M. (2022). The Use of Language in Service to Restaurant Guests at Star Hotels in Samosir Regency. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 2.
- Mahendra, Y. I., & Sutanto, D. H. (2021). Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize, Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(1), 66–77. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i1.11>
- Mathew, E., & Abdulla, S. (2020). The lstm technique for demand forecasting of e-procurement in the hospitality industry in the uae. *IAES International Journal of Artificial Intelligence*, 9(4), 584–590. <https://doi.org/10.11591/ijai.v9.i4.pp757-765>
- Sari, I. C., Wijaya, N. S., & Wirawan, P. E. (2023). Analisis Penjualan Megibung Dinner terhadap Total Profit di Jimbaran Garden Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 1992–2006. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.538>
- sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian.* Andi Publisher.
- Dewi, N. W. K. C. (2024). *Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji pada East*

Lobby Lounge di Conrad Bali (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali, Program Studi D-III Perhotelan, Kampus Gianyar).

Riskyani, N. K. Y. (2024). *Pelayanan Afternoon Tea oleh Pramusaji di Living Room Restaurant The Mulia Resort & Villas* (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali, Program Studi D-III Perhotelan, Kampus Badung).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI