

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *AFTERNOON TEA* OLEH *WAITER/SS*
DI PIERT EIGHT BEACH BAR HOTEL
INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Agus Celviana

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *AFTERNOON TEA* OLEH *WAITER/SS*
DI PIERT EIGHT BEACH BAR HOTEL
INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *AFTERNOON TEA* OLEH *WAITER/SS* DI PIERT EIGHT BEACH BAR HOTEL INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT

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



PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Afternoon Tea oleh Waiter/Ss di Piert Eight Beach Bar Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Afternoon Tea oleh Waiter/Ss di Piert Eight Beach Bar Hotel Intercontinental Bali Sanur Resort 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 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 Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Nyoman Kanca, M Par., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Wayan Suka Dana, selaku Training Manager/Human Resource Manager InterContinental Bali Sanur Resort yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
9. Bapak I Wayan Juliarta, selaku Food and Beverage Manager di InterContinental Bali Sanur Resort, yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi serta bimbingan selama Praktek Kerja Lapangan.
10. Ibu Kadek Sri Dharma Yanti, selaku Assisten Restaurant Manager di InterContinental Bali Sanur Resort , Bali yang selalu memberikan

arahan ketika penulis sedang mendapatkan hambatan selama Praktik Kerja Lapangan.

11. Seluruh karyawan InterContinental Bali Sanur Resort, khususnya kepada karyawan Food and Beverage Service yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan.

12. Ketut Agus Wijaya dan Kadek Budi Andrayani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan

Badung, 16 Juni 2025

Putu Agus Celviana

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang.....	14
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan dan Manfaat.....	17
D. Metode Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	21
A. Hotel.....	21
B. Food and Beverage Department	24
C. Restoran.....	26
D. Waiter/ss	27
E. Menu.....	27
F. Pelayanan.....	28
G. Sequence of Service	29
H. Afternoon Tea.....	31
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	34
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	34
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	38
C. Struktur Organisasi	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Pelayanan Afternoon tea oleh Waiter/ss di Piert Eight Beach Bar, Hotel InterContinental Bali Sanur Resot.....	52
B. Kendala Pelayanan Afternoon tea oleh Waiter/ss di Piert Eight Beach Bar , Hotel InterContinental Bali Sanur Resort.....	67
BAB V PENUTUP	69
A. SIMPULAN.....	70
B. Saran.....	71

DAFTAR TABEL

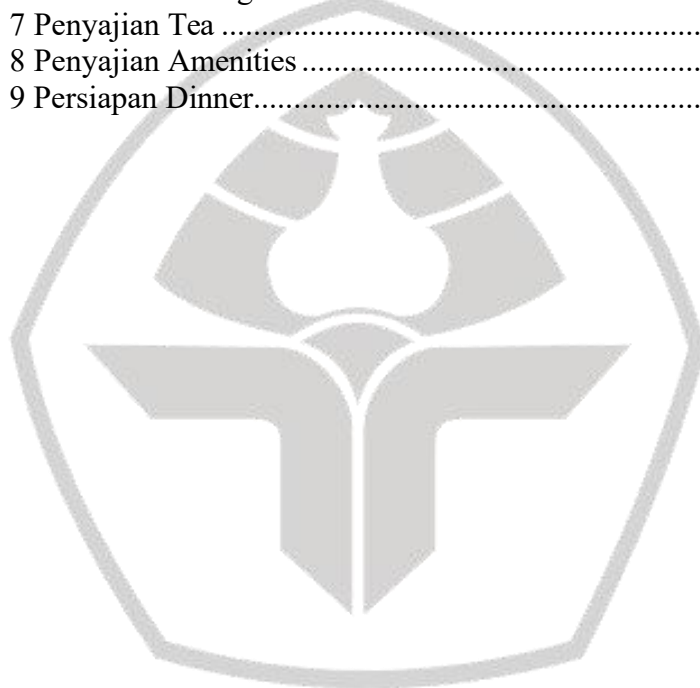
Tabel 3. 1 Tipe-Tipe Kamar Suite InterContinental Bali Sanur Resort	38
Tabel 3. 2 Tipe-Tipe Villa InterContinental Bali Sanur Resort	41
Tabel 3. 3 Restoran Operasional.....	43



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo InterContinental Bali Sanur Resort	34
Gambar 3. 2 Logo Hotel IHG.....	37
Gambar 3. 3 Nyala Beach Club and Grill.....	44
Gambar 3. 4 Pier Eight Beach Bar	44
Gambar 3. 5 Lounge	45
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	48
Gambar 4. 1 Persiapan Diri	53
Gambar 4. 2 Menyiapkan Gelas Tea	53
Gambar 4. 3 Menyiapkan Pot Tea.....	54
Gambar 4. 4 Menata Amenities Afternoon Tea	54
Gambar 4. 5 Persiapan Tea Sumber: Dokumentasi Pribadi 2025	55
Gambar 4. 6 Menu di Pier Eight Restoran	57
Gambar 4. 7 Penyajian Tea	59
Gambar 4. 8 Penyajian Amenities	61
Gambar 4. 9 Persiapan Dinner.....	67



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

InterContinental Bali Sanur Resort adalah hotel berbintang lima yang terletak di Jalan Kusuma Sari, Kelurahan Sanur kauh, Desa Sanur, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali. Hotel ini memiliki lokasi yang strategis karena berdekatan dengan pusat perbelanjaan Icon Bali yang dapat ditempuh hanya kurang lebih 8 menit, sehingga hal ini dapat memudahkan para pembeli apabila ingin pergi ke pusat perbelanjaan. InterContinental Bali Sanur Resort berada di bawah naungan PT. Pancaran Kreasi Adiprima dan satu grup dengan Mayapada Group..

InterContinental Bali Sanur Resort, merupakan anggota dari InterContinental Hotels Group (IHG). Sebagai salah satu hotel bintang lima, InterContinental Bali Sanur Resort memberikan pengalaman menginap yang eksklusif dan tak terlupakan bagi tamu-tamu. Untuk memberikan pelayanan yang eksklusif InterContienental memiliki departemen-depatremen yang mendukung pelayanan. Setiap departemen memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran operasional hotel serta memberikan layanan terbaik kepada para tamu. Departemen-departemen tersebut, seperti Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Sales & Marketing, Engineering, dan lainnya, memiliki tanggung jawab masing-masing yang saling melengkapi.

Salah satu Departemen di hotel InterContinental Bali Sanur Resort yang memberikan jasa pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu selama menginap yaitu Food & Beverage Department. Food & Beverage Department adalah pelayanan

yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman untuk tamu di restoran, kafe, bar, atau hotel. Food & Beverage Service memiliki tugas untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran. Food & Beverage Service merupakan bagian penting dari pelayanan hotel karena memberikan pelayanan yang dapat memuaskan tamu dan memberikan pengalaman baru. InterContinental Bali Sanur Resort memiliki departemen F&B yang profesional dan terlatih.

InterContinental Bali Sanur Resort memiliki beberapa restoran yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan kuliner para tamu dengan menyajikan konsep bersantap yang bervariasi sesuai standar pelayanan internasional dengan menawarkan menu lokal dan internasional. Adapun restoran-restoran tersebut yaitu: Pier Eight Beach Bar, Layang Layang Restaurant, Nyala Restaurant, dan Lobby Lounge. Masing-masing restoran memiliki keunikan yang berbeda. Pier Eight Beach Bar menawarkan pengalaman makan di pinggir pantai dengan suasana santai dan pemandangan laut yang indah. Layang Layang Restaurant menawarkan pelayanan *breakfast* dan juga *dinner*. Nyala Restaurant menawarkan pengalaman bersantap semi-outdoor di area dekat kolam renang, sedangkan Lobby Lounge Menyediakan minuman dan makanan ringan dalam suasana santai yang berlokasi di area lobi utama.

Pier Eight Beach Bar adalah salah satu outlet di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort yang menyediakan layanan *breakfast*, *lunch*, *dinner*, dan *afternoon tea* dengan view pantai yang sangat indah. Restoran ini memiliki konsep semi-indoor yang sangat cocok untuk menikmati *afternoon tea*. Jam operasional restoran

di Pier Beach Bar mulai dari 07.00-21.00 WITA. Layanan *breakfast* dimulai dari pukul 07.00 - 11.00 WITA, kemudian lanjut *lunch* dimulai dari pukul 12.00 – 16.00 WITA. *Dinner* biasanya akan dimulai dari 18.00 – 21.00 WITA. Yang paling spesial di Pier Eight adalah pelayanan *afternoon tea*, *afternoon tea* adalah tradisi meminum teh disore hari yang dinikmati dengan beragam kue-kue kecil sambil menikmati suasana disore hari. *Afternoon tea* dimulai dari pukul 14.00 – 17.00 WITA. *Afternoon tea* dapat dipesan oleh tamu yang tinggal di hotel atau *outside guest*, waktu pemesanan *afternoon tea* ini minimal 1 hari sebelumnya ke bagian FB Admin. Untuk harga *afternoon tea* di Pier Eight Beach Bar yaitu, IDR 250.000++ per orang. Dalam satu paket *afternoon tea* tamu akan menikmati beragam teh yang tersedia di Pier Eight Beach Bar, seperti *black tea*, *green tea*, *herbal tea*, dan berbagai kue-kue yang memiliki varian rasa. seperti *scone* dengan *selai* dan *clotted cream*, *finger sandwiches*, *petit fours*, dan kue-kue khas Indonesia yang disajikan dengan gaya modern seperti dadar gulung dan pisang goreng. Layanan *afternoon tea* memiliki keunikan tersendiri karena menawarkan teh premium dan kue-kue kecil mulai dari internasional sampai beberapa kue-kue khas Indonesia.

Pelayanan *afternoon tea* ini sebelumnya sudah di tulis oleh Antika (2023) dengan judul "Sequences of Service *Afternoon Tea* Oleh *Waiter/ss* The Bar di The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali" memiliki persamaan dan perbedaan dengan tugas akhir saat ini. Pelayanan *Afternoon Tea* di The Bar Mulia memiliki persamaan saat persiapan *afternoon tea* yang mulai dari persiapan diri hingga pelayanan *afternoon tea*. Terdapat perbedaan penggunaan tea yang digunakan saat *afternoon tea* dan juga *amenities* yang di dapatkan di The Bar Mulia. Perbandingan

tugas akhir kedua yang disusun oleh Candra Dewi (2024) dengan judul “Pelayanan *Afternoon Tea* Pramusaji di East Lobby Lounge di Conrad Bali”. Memiliki perbedaan penggunaan tray yang disajikan, *sterling tea stand* biasa digunakan di East Lobby Lounge di Conrad Bali untuk kue-kue yang disajikan, sedangkan di Pier Eight menggunakan *tiered tray* untuk menyajikan kue-kue kecil.

Dari ulasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Pelayanan *Afternoon Tea* oleh *Waiter/ss* di Pier Eight Beach Bar , Hotel InterContinental Bali Sanur Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/ss* di Pier Eight Beach Bar Hotel InterContinental Bali Sanur Resort?
2. Apa sajakah hambatan pada saat melayani *afternoon tea* di pier Eight Beach Bar Hotel InterContinental Bali Sanur Resort dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *afternoon tea* di Pier Beach Bar di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a) Untuk mendeskripsikan pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/ss* di Pier Eight Hotel InterContinental Bali Sanur Resort
- b) Untuk menjelaskan hambatan sebagai *waiter/ss* pada saat melayani *afternoon tea* di Pier Eight Hotel InterContinental Bali Sanur Resort dan cara mengatasinya

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa
 - 1) Untuk mendapatkan pengalaman bekerja yang nyata di industri
 - 2) Untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan di bidang *Food and Beverage Division*, khusus nya di Piert Eight Beach Bar Hotel InterContinental Bali Sanur Resort yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Untuk meningkatkan dan menjalin kerjasama dengan industri pariwisata, khususnya hotel berbintang dan villa yang ada di Bali dan luar Bali
 - 2) Untuk menambah referensi jurnal di perpustakaan
 - 3) Untuk pengembangan dan penyelarasan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan industri
- c. Perusahaan
 - 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pemberian layanan *afternoon tea* di Pier Eight Beach Bar Hotel InterContinental Bali Sanur Resort

- 2) Untuk meningkatkan kerja sama dan mempromosikan produk yang dimiliki hotel ke pihak kampus

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

Metode observasi ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung oleh penulis atau terlibat langsung mengenai bagaimana pelayanan *afternoon tea by the sea* oleh *Waitrer/ss* di Beach Bar Pier Eight di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort

b) Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara tidak terstruktur kepada senior dan Assistant Restaurant Manager mengenai pelayanan *afternoon tea by the sea* oleh *waiter/ss* di Beach Bar Pier Eight di Hotel InterContinental Bali Sanur Resort

c) Studi Pustaka

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi media online dan website hotel yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini.

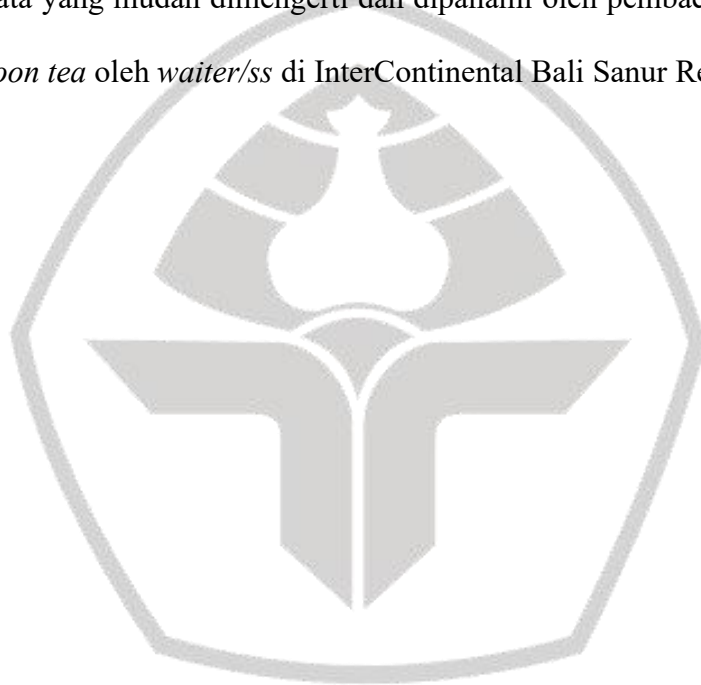
2. Metode Analisis

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 pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/ss* di InterContinental Bali Sanur Resort.

3. 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 pelayanan *afternoon tea* oleh *waiter/ss* di InterContinental Bali Sanur Resort.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian diatas penulis dapat simpulkan bahwa dari kegiatan pelayanan *afternoon tea* di Pier Eight Beach Bar, Hotel InterContinental Bali Sanur Resort, dilaksanakan secara profesional dengan mengikuti prosedur standar operasional (SOP) yang terdiri dari tiga tahapan utama: persiapan, pelaksanaan, dan penutupan. Pelayanan ini ditangani langsung oleh *waiter/ss* yang telah mendapat pelatihan khusus untuk memastikan kualitas layanan. Pada tahap persiapan, seluruh *waiter/ss* wajib memperhatikan penampilan serta menyiapkan perlengkapan dan dekorasi. Tahap pelaksanaan mencakup *welcoming and sitting the guest, preparing guest menu, taking order, serving the tea, serving the amenities, serving food, checking guest satisfaction, crumbing down, offering dessert, dan juga billing*. Sedangkan tahap akhir adalah proses pembersihan meja, penyimpanan dekorasi, serta persiapan ulang meja untuk layanan makan malam.

Namun, dalam pelayanan terdapat beberapa kendala, seperti cuaca yang tidak menentu, kekurangan jumlah *waiter/ss* di saat sibuk, keterlambatan koordinasi antara *kitchen* dan *service*, serta ketidak tersediaan stok bahan tertentu. Namun, ada solusi yang bisa dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, seperti menyiapkan area cadangan, menambah tenaga harian, meningkatkan komunikasi antar tim, serta menawarkan pilihan menu lain

kepada tamu. Secara keseluruhan, pelayanan *afternoon tea* di Pier Eight Beach Bar telah dijalankan dengan cukup baik .

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan sehubungan dengan tugas akhir ini, antara lain :

1. Penambahan area semi-indoor, mengingat cuaca yang sering berubah tentu dapat mengganggu saat pelayanan *afternoon tea*, pihak hotel disarankan untuk memperluas atau menambah area semi-indoor agar tetap memberikan pengalaman *afternoon tea* yang menyenangkan tanpa terganggu cuaca buruk.
2. Penambahan pelatihan pelayanan terhadap semua *waiter/ss*, *daily worker*, dan *trainee*, agar pelayanan diberikan kepada tamu sesuai dengan standar hotel yang sudah diterapkan dan juga tamu bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.
3. Sebaiknya ada seseorang yang khusus mengatur keluar masuknya makanan dari *kitchen* ke tim *service* saat banyaknya pesanan yang menumpuk, agar tim bisa bekerja lebih lancar dan mengurangi tamu yang menunggu terlalu lama.
4. Sebaiknya pengecekan harus dilakukan secara rutin sebelum mulainya pelayanan , agar tamu mendapatkan pengalaman bersantap yang menyenangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhimas, Y. B., & Aulia, A. S. (2023). Tradisi Minum Teh Sebagai Kebudayaan Etnis Tionghoa Dan Eksistensinya Di Masa Kini Studi Observasi Masyarakat Etnis Tionghoa Glodok Jakarta Barat. *Bambuti*, 5(1), 39–48. <https://doi.org/10.53744/Bambuti.V5i1.50>
- Ananda Aulia. (2022). *Restaurant Service*.
- Bimantara. (2017). *Peranan Waiter Atau Waitress Dalam Melayani Tamu Di Canting Restaurant Atria Hotel Malang The Role Of Waiter Or Waitress To Serving Guest At Canting Restaurant Atria Hotel Malang*.
- Darmaista Baiq. (2017). *Penerapan Sequence Of Service Dalam Meminimalisir Complain Yang Terjadi Di Kangkung Restoranpratama*.
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). *Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong*.
- Gerard Rosenhart. (2017). Pentingnya Perlengkapan Kerja Sesuai Standart Operasional Procedure Di Food And Beverage Room Service Terhadap Produktivitas Hotel Aston Marina. In *Jurnal Pesona Hospitality* (Vol. 10, Issue 2).
- Keker Wisata, J., Kuliner, M., Pariwisata Batam, P., Reza Irwansyah Rezeki Manajemen Tata Hidangan, S., Olotua Sipayung Manajemen Tata Hidangan, N., Pariwisata Batam, P., Bachrul Ulum Lubis Manajemen Tata Hidangan, T., & Pratama Manajemen Tata Hidangan, T. (2024). Ciptaan Disebarluaskan Di Bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional. Pelatihan Sequence Of Service Makanan Untuk Karyawan Di Momoo Juice Bar & Cafe Harbour Bay Kota Batam Rezki Alhamdi. *Edisi Januari*, 4(1). <https://doi.org/10.59193/120>
- Latif & Nurkholis. (2023). *Dcost+(Final)*.
- Mantjari, J., El, B., Lagarene, S., Sangari, F., Studi, P., Perhotelan, D., & Manado, P. N. (2024). Optimalisasi Peran Layanan Food & Beverage Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Suku, Conrad Bali. In *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata Edisi* (Vol. 7).
- Ningrum, A. M., Rofiaty, R., & Moko, W. (2024). The Influence Of Social Media Marketing And Corporate Image On Customer Loyalty Is Mediated By Customer Satisfaction (Study Of 5 Star Hotel Customers In Malang City). *Journal Of Economics, Finance And Management Studies*, 07(01), 139–157. <https://doi.org/10.47191/Jefms/V7-I1-16>
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/31>
- Pantouvakis, A., & Gerou, A. (2022). The Theoretical And Practical Evolution Of Customer Journey And Its Significance In Services Sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 14(15). <https://doi.org/10.3390/Su14159610>
- Rikardo Sihombing & Sasa Ani Arnomo. (2023). 7619-Article Text-30533-1-10-20230911.
- Setiawan, K. A., & Pratiwi, K. T. A. (2023). Penerapan Prosedur Pelayanan Pramusaji Saat Pandemi Di Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2327–2334. <https://doi.org/10.22334/Paris.V2i10.596>
- Timo, F. (2021). The Influence Of Menu Variations And Service Quality On Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online.
- Wisnu Hadi & Roba Adi Putra2. (2015). *Pengertian Hotel*.
- Yati, A., & Nasution, B. (2021). *Perancangan Hotel Bintang 4 Berbasis Syariah Islam Di Kota Banda Aceh*.