

**Tugas Akhir**  
**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**PELAYANAN PADA PERANTENAN RESTAURANT**  
**DI THE ALENA RESORT BY A PRAMANA EXPERIENCE**



**Ni Kadek Leni Erlina**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2023**

**Tugas Akhir**  
**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**PELAYANAN PADA PERANTENAN RESTAURANT**  
**DI THE ALENA RESORT BY A PRAMANA EXPERIENCE**



**Oleh**  
**Ni Kadek Leni Erlina**  
**NIM. 2015823245**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**GIANYAR**  
**2023**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN  
PADA PERANTENAN RESTAURANT  
DI THE ALENA RESORT BY A PRAMANA EXPERIENCE**

Oleh

Ni Kadek Leni Erlina  
NIM. 2015823245

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

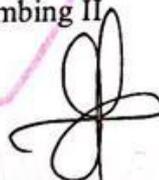
Disetujui oleh

Pembimbing I



Drs. INyoman Meirejeki, MM  
NIP196305261990031001

Pembimbing II

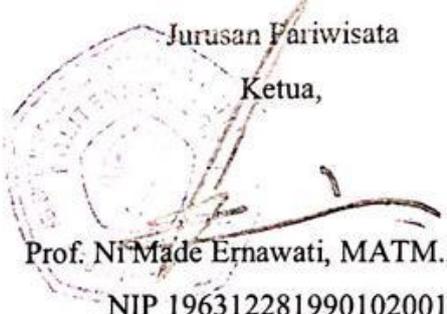


Dra. Desak Made Kumudawati, M.H

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364 Telp. (0361) 701981

(hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

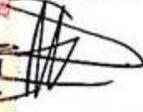
Nama : Ni Kadek Leni Erlina  
NIM : 2015823245  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali dengan ini menyatakan tugas akhir saya yang berjudul

**“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN  
PADA PERANTENAN *RESTAURANT*  
DI THE ALENA RESORT BY A PRAMANA EXPERIENCE”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

16 Agustus 2023  
pernyataan,  
  
METERAI  
TEMPEL  
137AKX558264504

Nama : Ni Kadek Leni Erlina  
NIM : 2025823245  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang memberikan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikannya Laporan Tugas Akhir untuk mencapai gelar Ahli Madya Diploma III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, banyak didapatkan dorongan dan bimbingan dari banyak pihak yang membantu memperlancar proses pembuatan laporan ini. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.Ecom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. Selaku Ketua Jurusan Pariwisata Bali telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
3. Ibu Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan Bali telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
4. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar yang sudah banyak membantu penulis dengan sabar memberikan informasi, motivasi dan arahan.

5. Bapak Drs.I Nyoman Meirejeki, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan maupu saran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan maupu saran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaika.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staff Pegawai yang selama ini telah mengajar,
8. Ibu Indra Foresty selaku *Resort Manager* di The Alena Resort yang telah memberikan masukan serta informasi sebagai pendukung penulisan tugas akhir
9. Bapak Komang selaku *Food and Beverage Manager* yang telah memberikan masukan serta informasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Seluruh karyawan yang tidak bisa penulis cantumkan, karena sudah memberikan masukan serta informasi sebagai pendukung penulisan tugas akhir .
11. Bapak I Made Windia dan A.A Sriani selaku kedua orang tua penulis serta Luna Dewi selaku adik tercinta yang selalu mensupport penulis dalam penulisan tugas akhir ini
12. Carson lueders, seluruh member R1se, Into1, Chimon Wachirawit yang secara tidak langsung memberikan pengaruh positif dan menjadi support system penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir melalui karya-karya yang memotivasi.

13. Semua pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Berkaitan dengan hal tersebut penulis sangat mengharapkan masukan-masukan dari pembaca yang mengarah kepada penyempurnaan tugas akhir ini, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Akhir kata, penulis mengharapkan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



Gianyar, Agustus 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Daftar isi

Halaman Pengesahan .....	ii
Surat Pernyataan Plagiat .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan.....	4
D. Metode Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Hotel .....	10
B. Restaurant .....	15
C. Arti Penerapan .....	23
D. Standar Operasional Prosedur.....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Lokasi dan Sejarah The Alena Resort .....	27
B. Kegiatan Usaha .....	29
C. Struktur Organisasi Food and Beverage .....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
A. Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Perantenan Restaurant di The Alena Resort .....	37
B. Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Perantenan Restaurant di The Alena Resort .....	49
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	53
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
Lampiran	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 The Alena Resort .....	27
Gambar 3.2 Logo The Alena Resort .....	27
Gambar 3.3 Deluxe Room.....	30
Gambar 3.4 Suite Room.....	31
Gambar 3.5 Private Pool Villa.....	31
Gambar 3.6 Restaurant.....	32
Gambar 3.7 Paras Ayu SPA .....	33
Gambar 3.8 Swargan Yoga Lounge.....	33
Gambar 3.9 Pool.....	34
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Food and Beverage .....	34
Gambar 4.1 Absensi Kedatangan .....	38
Gambar 4.2 Standar Grooming Waitress .....	39
Gambar 4.3 Standar uniform waiter .....	40
Gambar 4.4 <i>Captain Order</i> .....	44

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi The Alena Resort



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Pariwisata didefinisikan sebagai suatu perjalanan yang bersifat sementara dengan tujuan melakukan rekreasi bersama keluarga. Sektor pariwisata di Indonesia berperan penting dalam peningkatan pendapatan di Indonesia. Di kutip dari Wikipedia pada tahun 2009 pariwisata di Indonesia menempati urutan ketiga dalam penambahan devisa. Kekayaan budaya serta keindahan alam yang dimiliki Indonesia menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang datang untuk berwisata.

Bali merupakan salah satu tujuan favorit bagi wisatawan manca negara maupun wisatawan domestik. Keanekaragaman kesenian, adat istiadat, artistik bangunan tradisional serta budaya yang masih kental terjaga menjadikan Bali sebagai destinasi wisata yang terkenal dikalangan wisatawan manca negara maupun wisatawan domestik. Meningkatnya kunjungan wisatawan di Bali membuat banyak masyarakat di Bali bekerja di bidang pariwisata. Sebagai salah satu tujuan wisata Bali memiliki banyak fasilitas penunjang bagi wisatawan seperti *restaurant*, sarana transportasi, pusat oleh-oleh, serta hotel.

Hotel merupakan sarana persinggahan sementara bagi wisatawan termasuk diantaranya memberikan pelayanan kamar serta pelayanan makanan dan minuman, maka hal yang paling penting dari suatu produk hotel yaitu faktor manusia berupa jasa pelayanannya. Fasilitas disetiap hotel tentunya

berbeda-beda dan tentunya hotel banyak dibangun dekat dengan objek wisata yang ada disetiap daerah. Salah satu fasilitas yang dimiliki hotel adalah *restaurant* yang memberikan pelayanan makan dan minum. Menurut Marsum (2005) dalam Dhian dan Fera (2022) definisi *restaurant* adalah suatu tempat maupun bangunan yang diorganisasikan secara komersil yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamu baik berupa kegiatan makan maupun minum

The Alena *Resort* adalah salah satu hotel berbintang 4 yang memiliki fasilitas yang cukup lengkap yang berada di Lodeh Ubud. Memerlukan waktu 20 menit dari pusat Ubud dan 1 jam dari Bandara I Gusti Ngurah Rai. The Alena *Resort* merupakan bagian dari Prama Experience yang memiliki banyak hotel-hotel berbintang di Bali. The Alena *Resort* memiliki satu *restaurant* yang diberi nama Perantenan *Restaurant* yang mengusung tema semi *out door* yang menyediakan layanan makan dan minum mulai dari *breakfast*, *lunch* serta *dinner*. Disebuah *restaurant* tentunya dibutuhkan seorang pramusaji untuk memberi penjelasan tentang menu-menu yang ada di suatu *restaurant*. Berdasarkan hasil observasi selama melakukan praktek kerja lapangan selama 6 bulan di The Alena *Resort* terkadang pramusaji yang sedang bertugas menunjukkan sikap kurang profesionalnya dengan tidak mengikuti *Standart Operational Procedure* (SOP) yang ada di Perantenan *Restaurant* seperti datang terlambat, penampilan yang kurang rapi, kurangnya *upselling*, *greeting* kepada tamu yang datang tidak konsisten. Oleh sebab itu beberapa tamu yang datang mengeluh terhadap *service* yang diberikan pramusaji. Sehingga pramusaji dianggap tidak terlalu profesional dalam melakukan pekerjaannya.

Seorang pramusaji profesional selalu berpedoman pada *Standart Operational Procedure* (SOP) yang ada di tempatnya bekerja. Sistem ini berfungsi sebagai acuan untuk memperlancar arus pekerjaan antara pekerja antar departement. SOP sangat diperlukan disuatu hotel untuk memenuhi ekspetasi tamu. Maka dari itu diharapkan seluruh *waiter maupun waitress* di Perantenan Restaurant melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang ada. *Waiter* atau *waitress* menurut Marsum (2005:90) ialah pegawai/karyawati dalam sebuah restaurant yang bekerja menanti sejumlah tamu, membuat tamu terasa mendapatkan sambutan dengan bagus dan nyaman, mengambil serta menyajikan pesanan makanan dan minuman, pula membersihkan *restaurant* dan lingkungannya dan mempersiapkan meja makan untuk tamu seterusnya. Seorang *waiter* ataupun *waitress* dapat dikatakan sebagai ujung tombak keberhasilan dari usaha *restaurant* karena memiliki peran penting untuk mendapatkan kepuasan dari tamu yang datang yang akan mendatangkan keuntungan bagi The Alena Resort. Maka dari itu SOP dalam suatu *restaurant* harus diterapkan guna menghindari kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Penting SOP di suatu *restaurant* ialah menjadi service minimal yang harus diterima oleh tamu yang datang, menjaga konsistensi *service* yang diberikan kepada tamu satu dengan yang lainnya, efisiensi pekerjaan seorang *waiter* maupun *waitress* sehingga *waiter* maupun *waitress* dapat dikatakan profesional dalam bekerja.

Menurut Laksmi (2008:52) *standart operational procedure* (SOP) merupakan dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dikerjakan secara kronologis guna menuntaskan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk

mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendahnyanya. Penerapan SOP di restaurant suatu hal yang penting untuk mendapatkan kepuasan tamu. SOP dapat dikatakan memegang peranan penting di suatu restaurant sebagai pedoman untuk melakukan suatu pekerjaan. Setiap *waiter* dan *waitress* harus mengetahui dengan benar tentang SOP yang ada dan menjadikannya sebagai pedoman dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui standar operasional prosedur yang telah diterapkan dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Perantenan Restaurant pada The Alena Resort by A Pramana Experience”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Perantenan Restaurant di The Alena Resort ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Perantenan *Restaurant* di The Alena Resort

## **C. Tujuan dan Kegunaan**

1. Tujuan

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas ada beberapa tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur pelayanan pada Perantenan Restaurant di The Alena Resort
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan standar operasional prosedur pelayanan pada perantenan restaurant di The Alen Resort

## 2. Kegunaan

### a. Bagi penulis

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dan dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan tentang penerapan standar operasional prosedur
- 2) Mengetahui secara detail penerapan standar operasional prosedur yang diterapkan pada Perantenan Restaurant di The Alena Resort

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya diharapkan digunakan sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan tentang SOP
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi mahasiswa maupun dosen

pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang standar operasional prosedur

c. Bagi The Alena Resort

Sebagai referensi bagi pihak hotel untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu serta untuk mengetahui upaya mengatasi kendala waiter maupun waitres dalam menerapkan SOP perusahaan.

#### **D. Metode Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode yaitu :

1. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut

a. Metode observasi

Menurut Ariffin (2011) pengertian Observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu (Juliana, Juliana, Themmy Noval, Reno 2019). Metode Observasi dilakukan untuk memperoleh data mengenai penerapan standar operasional prosedur. Observasi ini penulis lakukan dengan langsung mengamati bagaimana waiter maupun waitress perantenan restaurant dalam menerapkan SOP yang terdapat di restaurant tersebut.

b. Metode wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topic tertentu. Penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait yaitu outlet manager di Perantenan restaurant, waiter maupun waitress yang mendapat tugas di perantenan restaurant. Beberapa pertanyaan yang penulis ajukan yaitu :

- 1) Apa saja kendala dalam melaksanakan SOP yang ada di perantenan restaurant?
- 2) Apakah penerapan SOP pada perantenan restaurant penting diterapkan terhadap jalannya operasional restaurant?
- 3) Apakah seluruh karyawan di perantenan restaurant sudah menerapkan SOP yang berlaku ?
- 4) Apa yang menjadi alasan utama SOP itu tidak diterapkan ?
- 5) Apa saja dampak negatif dan positif yang sudah dirasakan saat SOP itu diterapkan ?
- 6) Apakah seluruh karyawan di perantenan restaurant mengetahui isi dari SOP di Perantenan Restaurant ?

c. Metode studi pustaka

Menurut Sugiyono (2019) studi kepustakaan adalah kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti. Studi kepustakaan

dalam tugas akhir ini dilakukan dengan membaca dokumen- dokumen atau buku-buku yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP).

d. Metode dokumentasi

Menurut sugiyono (2019:314) dalam (Suparyanto dan Rosad 2020) Dokumen adalah catatan dari peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar ataupun karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi meliputi struktur organisasi, foto-foto dari hotel yang penulis ambil selama melakukan penelitian.

2. Metode dan teknik analisis data

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam penulisan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif data kualitatif. Metode penelitian ini dapat menjelaskan, menggambarkan dan juga meringkas berbagai situasi, kondisi penelitian menurut kejadian yang sesungguhnya. Data yang disajikan dengan metode ini berupa pemaparan kata untuk memberikan gambaran yang jelas tentang obyek-obyek yang sedang diteliti dan permasalahan yang dibahas. Data-data tersebut didapatkan setelah melakukan observasi dan wawancara di perantenan restaurant pada The Alena Resort yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dan kemudian disimpulkan.

3. Metode dan teknik penyajian data

Penyajian hasil analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara formal dan informal. Penyajian hasil analisis secara formal disajikan dalam bentuk tabel, sedangkan penyajian hasil analisis secara informal disajikan dengan

penjelasan-penjelasan atau dalam bentuk naratif. Penulis menggunakan dua cara tersebut baik formal maupun informal dengan menyajikan data dalam bentuk tabel, lambang lambang serta penjelesan-penjelasan dalam bentuk naratif.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Setelah melakukan pengamatan tugas dan tanggung jawab sebagai *waitress* di Perantenan Restaurant, penulis membuat kesimpulan bahwa :

1. Penerapan SOP pada perantenan restaurant adalah sebagai berikut :
  - a. tahap persiapan yaitu tahap dimana seorang pramusaji melakukan persiapan diri, persiapan outlet..
  - b. tahap pelaksanaan yaitu tahap dimana seorang pramusaji melaksanakan SOP mulai dari : *welcoming the guest, escorting the guest, presenting the menu, taking order, repeating the order, serve the food, check the guest satisfaction, clear up the table, crumbing down, taking order dessert and coffee or tea, billing, asking for the payment, thanking to the guest, resting the guest.*
  - c. tahap penutupan yaitu dimana seorang pramusaji melakukan penutupan restaurant.
2. Kendala-kendala yang dihadapi serta mengetahui cara mengatasi kendala yang dihadapi yaitu :
  - a. Kurangnya bersikap profesional dimana terkadang seorang pramusaji merangkap menjadi bartender.
  - b. Kurangnya pemahaman bahasa asing selain bahasa inggris

- c. Jumlah perlengkapan yang digunakan tidak cukup saat terjadinya lonjakan kunjungan wisatawan ke *restaurant*
- d. Adanya kejadian yang tidak terduga terjadinya seperti tidak sengaja menjatuhkan makanan.

Demikian simpulan dari Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Perantenan Restaurant di The Alena Resort by A pramana Experience yang dijadikan sebagai pedoman atau standar minimum yang harus didapatkan oleh tamu serta untuk meningkatkan pelayanan yang didapat oleh tamu yang berkunjung ke Perantenan Restaurant.

## B. SARAN

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan untuk pihak manajemen dari The Alena Resort. Saran yang diberikan yaitu :

1. Selalu memperhatikan penerapan SOP pada saat operasional berlangsung guna mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dan mendapatkan kepuasan tamu dalam menerima pelayanan di *restaurant* .
2. Karyawan diharapkan datang lebih awal agar pelayanan tidak terganggu
3. Mengadakan *training* dan *briefing* tentang SOP yang ada di Perantenan Restaurant secara rutin.

## Daftar Pustaka

- Ali, Lukman. 2020. "Arti Kata Penerapan Menurut Ahli Bab2." : 1.
- Dhian Anggraini, and Fera. 2022. "Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Menaikkan Kunjungan Tamu Di Hotel Eastparc Yogyakarta." 3(November).
- Ferdinando, Try Gunawan, and Sulistyani Andri. 2018. "Sistem Koordinasi Kerja Front Office Department Dalam Penanganan Check-in Dan Check-out Di Allium Batam Hotel." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 5(2): 1–13.
- Goleman, daniel; Boyatzis, Richard; Mckee, Annie, and Perdana. 2018. "Konsep Character, Capacity, Capital, Condition of Economy Dan Colleteral." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Handoyo, Muhammad Aldy. 2019. "BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64." *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*. 1(69): 5–24.
- Herianto, Michael, and Janti Gunawan. 2020. "Identifikasi Karakteristik Pada Industri Restoran Di Surabaya." *Jurnal Sains dan Seni ITS* 8(2).
- Indriawati, D. 2018. "Mall Resto Di Pontianak." *Jurnal Online Mahasiswa SI Arsitektur UNTAN* 6(September 2018): 246–56.

jiunkpe. 2019. "Tipe Tipe Restoran." *Tipe Tipe Restoran* (1989): 5–22.

Juliana, Juliana, Themmy Noval, Reno, Susanto. 2019. "Analisis Pengaruh Service Quality, Food Quality Dan Perceived Value Sebagai Prediktor Customer Satisfaction Pada Rumah Makan Ampera Bandung." *Jurnal Ilmiah Maksitek* 4(2): 1–9.

Krestanto, Hery. 2021. "Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta." *Media Wisata* 17(1).

Nurra, Sofia. 2018. "Pembuatan Standard Operating Procedures (Sop) Penerimaan Klien Baru Pada Biro Psikologi Edufa Counseling, Bandung." 1(7): 6–33.

Operasional, Standar, and Prosedur Di. 2022. "Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta." 8(6): 864–75.

Sulastiyono (2011:5). 2015. "TINJAUAN TENTANG PENYAJIAN BUFFET BREAKFAST DI HARRIS HOTEL AND CONVENTION BANDUNG Review About Buffet Breakfast Serving At Harris Hotel And Convention Bandung."

[https://Openlibrary.Telkomuniversity.Ac.Id/Pustaka/Files/104324/Jurnal\\_Eproc/Tinjauan-Tentang-Penyajian-Buffer-Breakfast-Di-Harris-Hotel-and-Convention-Bandung.Pdf](https://Openlibrary.Telkomuniversity.Ac.Id/Pustaka/Files/104324/Jurnal_Eproc/Tinjauan-Tentang-Penyajian-Buffer-Breakfast-Di-Harris-Hotel-and-Convention-Bandung.Pdf) 1(3): 2519–25.

[https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/104324/jurnal\\_eproc/tinjauan-tentang-penyajian-buffet-breakfast-di-harris-hotel-and-convention-bandung.pdf](https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/104324/jurnal_eproc/tinjauan-tentang-penyajian-buffet-breakfast-di-harris-hotel-and-convention-bandung.pdf).

Suparyanto dan Rosad. 2020. "Pengaruh Citra Merek, Tanggung Jawab Sosial

Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen.” *Suparyanto dan Rosad* 5(3):  
248–53.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

