

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ALL DAY A'LA CARTE**  
**BREAKFAST OLEH WAITER/SS DI**  
**TABLESPOON BISTRO PADA ADIWANA**  
**SUWETA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Deya Dheta Wahydana**

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

**TUGAS HAKHIR**  
**PELAYANAN ALL DAY A' LA CARTE**  
**BREAKFAST OLEH WAITER/SS DI**  
**TABLESPOON BISTRO PADA ADIWANA**  
**SUWETA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh:

I Made Deya Dheta Wahyudana

NIM 2015823296

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA**

Jl. Raya Sukawati, Batuan, Sukawati, Gianyar Regency, Bali 80582 Telp.  
(0361) 298450 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Deya dheta Wahyudana

NIM : 2015823296

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Bali dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PELAYANAN ALL DAY A'LA CARTE BREAKFAST OLEH  
WAITER/SS DI TABLESPOON BISTRO PADA ADIWANA SUWETA"**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan  
sebagaimana mestinya.

Gianyar, 20 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

10000  
METERAI  
TEMPEL  
13BEAKX609407664

Nama : I Made Deya Dheta  
wahyudana

NIM : 2015823296

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

**PELAYANAN ALL DAY A' LA CARTE BREAKFAST OLEH WAITER/SS  
DI TABLESPOON BISTRO PADA ADIWANA SUWETA**

Oleh  
**I Made Deya Dbeta Wahyudana**

NIM2015823296

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

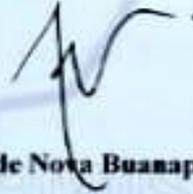
Disetujui oleh:

Pembimbing 1,



**Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si. Ak**  
NIP. 198507152010122002

Pembimbing 2,



**Made Nova Buanaputra, SST. Par., M.Par**

Disahkan Oleh  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP. 1963122819901020

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan *All Day A’la Carte Breakfast* Oleh *Waiter/ss* di *Tablespoon Bistro* Pada *Adiwana Suweta*” ini dengan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

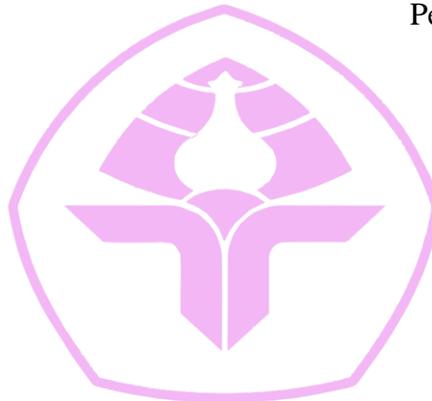
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd, selaku koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
4. Anak Agung Istri Hendriani, S.Pd., M.Pd, selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

5. Ayu Dwi Yulianthi,SE.,M.Si.Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing penulis didalam penulisan Tugas Akhir ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Made Nova Buanaputra, SST. Par.,M.Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
8. Gede Eka Rosdiana, selaku *Resort Manager* Adiwana Suweta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mencari informasi mengenai perusahaan ini yang akan digunakan pada penulisan Tugas Akhir ini.
9. Anak Agung Kusuma Yadnya, selaku *Restaurant Manager* di Tablespoon Bistro pada Adiwana Suweta yang telah banyak membimbing pada saat penulis mencari data dan informasi yang ada di Tablespoon bistro yang akan digunakan pada penulisan Tugas Akhir ini.
10. Semua staff di seluruh kawasan Adiwana Suweta khususnya pada bagian *Food and Beverage Service* yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan memberikan bantuan selama penulis melaksanakan penulisan Tugas Akhir ini.
11. Kepada Orang tua dan teman-teman penulis yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih kurang sempurna baik dari segi materi maupun bahasanya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Sebagai akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Gianyar, Juli 2023

Penulis

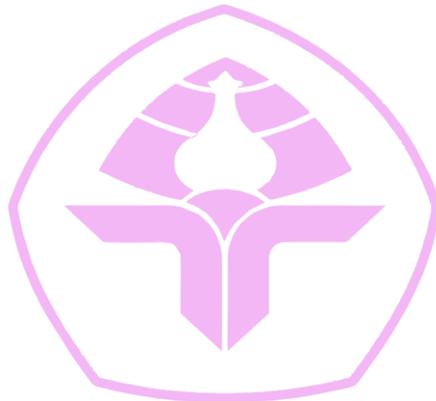


JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
C. Rumusan Masalah .....	4
B. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Pengumpulan Data .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
A. Pengertian Hotel .....	8
B. Pengertian Food & Beverage Department .....	9
C. Restoran .....	9
D. Menu .....	12
E. Pelayanan .....	15
F. Pengertian <i>Waiter/ss</i> .....	18
G. Jenis-jenis Pembayaran .....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	20
A. Sejarah dan Lokasi Perusahaan .....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Adiwana Suweta .....	22
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	28

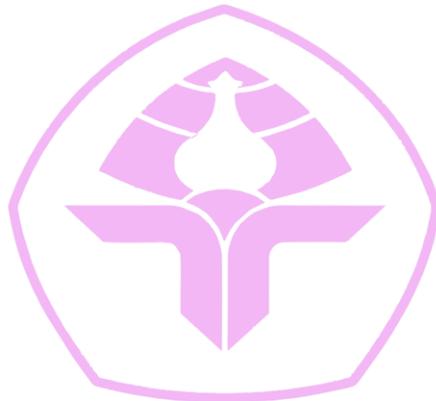
A. Pelayanan All Day A'la carte Breakfast Oleh Waiter/ss di Tablespoon Bitro Pada Adiwana Suweta.....	29
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pramusaji ketika melayani tamu saat alacarte breakfast di Tablespoon Bistro pada Adiwana Suweta .....	40
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	42
A. Simpulan .....	42
B. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi F&B Service.....	25
Gambar 4. 1 Grooming Waiter/ss .....	32
Gambar 4. 2 Proses Breaffing .....	33
Gambar 4. 3 set up table.....	34
Gambar 4. 4 contoh tray yang dipakai .....	34



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

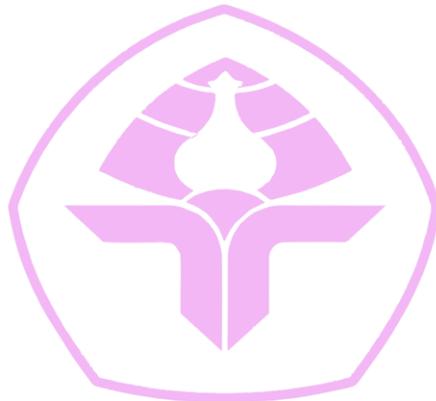
## DAFTAR TABEL



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Adiwana Room.....	47
Lampiran 2. Drink List Menu Breakfast.....	48
Lampiran 3. Breakfast Menu.....	49



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang kaya akan keanekaragaman wisata dan budaya. Setiap daerah dari negara ini memiliki kebudayaan berbeda yang melambangkan adat istiadat daerahnya masing-masing. Indonesia juga sering disebut sebagai surga dunia karena memiliki keindahan alam yang mempesona. Tak hanya itu, Indonesia juga memiliki wisata kuliner, taman wisata, taman budaya serta banyak objek wisata menarik lainnya yang membuat wisatawan domestik maupun mancanegara mengagumi negara Indonesia.

Sekian banyak pulau yang ada di Indonesia, Bali merupakan salah satu pulau yang kaya akan keunikan, budaya serta keindahan alamnya. Keramah tamahan masyarakat Bali juga membuat para wisatawan selalu ingin mengunjungi pulau kecil ini. Era globalisasi ini, industri pariwisata Bali sangat berpengaruh sebagai penghasil devisa negara. Bali memiliki banyak objek wisata menarik mulai dari pantai, pura, wisata kuliner serta banyak lagi lainnya. Wisatawan yang datang ke Bali tak hanya untuk berlibur saja, bahkan banyak wisatawan mancanegara datang ke Bali untuk mengadakan konferensi besar. Untuk menjang hal tersebut, diperlukan peningkatan akomodasi seperti penginapan atau hotel yang lengkap dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, *travel agent*, transportasi, sarana hiburan, serta pusat perbelanjaan yang mampu memenuhi keinginan para wisatawan yang datang ke Bali.

Hotel, villa, dan *guest house* serta *homestay* merupakan salah satu penunjang utama bagi para wisatawan karena menyediakan fasilitas lengkap bagi wisatawannya. Tak hanya jasa pelayanan makanan dan minuman saja, melainkan juga menyediakan jasa *massage*, *laundry*, penitipan anak, serta pelayanan lainnya sehingga membuat hotel mendapatkan pendapatan yang lebih besar. Untuk memperlancar operasionalnya, hotel tidak hanya menawarkan fasilitas mewah tetapi didukung juga dengan sumber daya manusia yang memadai.

Ubud merupakan salah satu daerah yang juga terkenal dengan restorannya. Jumlah restoran di Ubud mencapai kurang lebih 800 restoran yang berada di Ubud. Banyak wisatawan yang berkunjung ke Ubud ingin mendapatkan tempat yang sepi dari perkotaan dan santai. Adapun yang mendukung dalam restoran yang santai dan sepi dari perkotaan tapi tidak jauh dari pusat kota. Salah satu restoran yang menyediakan tempat itu di Tablespoon Bistro yang berada di Hotel AdiwanaSuweta

Adiwana Suweta merupakan salah satu hotel bintang empat yang berada di bawah naungan Adiwana Hotels and Resort. Hotel ini berada di Jalan Suweta Bentuyung, Ubud, Gianyar, Bali. Adiwana suweta memiliki 30 unit akomodasi yang terdiri dari 26 kamar standar dan suite, dan 4 villa yang dilengkapi dengan kolam renang *sunbed* pribadi, 1 *restaurant*, dan 1 *main pool*. Adiwana Sweta memiliki *design*, *amenities* serta dekorasi yang elegant tetapi tak luput dari nilai-nilai kebudayaan seta adat istiadat daerah tersebut. Hotel ini mengambil tema tri hita karena dimana Adiwana Suweta menawarkan kegiatan yang baik dan nyaman untuk kesehatan para pengunjungnya. Adiwana Suweta merupakan salah satu hotel di Bali yang sangat cinta terhadap kesehatan, bahan makanan yang digunakan berasal dari

beberapa tempat yang dekat dengan daerah hotel berada. Maka dari itu hotel ini menjamin kesegaran bahan makanan yang digunakan.

Sesuai dengan visinya hotel ini ingin memberikan pengalaman yang berbeda kepada tamu dengan pelayanan yang ramah dan fasilitas yang memadai sehingga tamu merasa nyaman untuk tinggal. Ada berbagai jenis tamu yang datang ke hotel, seperti *individual* dan *group* serta ada pula yang datang ke hotel tidak untuk menginap, hanya untuk menikmati makanan di Tablespoon Bistro karena Tablespoon Bistro dapat diakses melalui jalan raya. Oleh karena itu, banyak pengunjung Adiwana Suweta yang datang ke Tablespoon Bistro untuk menikmati makanan ditemani dengan alunan musik serta sawah yang membuat tamu merasa romantis. Selain itu, para tamu juga dapat menikmati indahnya sunset dari Tablespoon Bistro di sore hari.

Tablespoon Bistro merupakan salah satu restoran yang ada di Tablespoon Bistro, selain *glow juice bar* restoran ini merupakan jenis *restaurant* dan *coffee shop* yang menyediakan pelayanan *breakfast* dalam bentuk penyajian *a'la carte breakfast*, *lunch* dan *dinner* dalam bentuk penyajian *a'la carte* menu. Makanan yang ditawarkan di Tablespoon Bistro berupa *Western Food*.

Pelayanan *breakfast* di Tablespoon Bistro mulai dari pukul 07.00 sampai pukul 23.00 WITA, sedangkan pelayanan makan siang mulai pukul 12.00 sampai pukul 15.00 WITA, *afternoon tea* mulai pukul 15.00 sampai pukul 18.00 WITA, dan untuk *dinner* mulai pukul 18.00 sampai pukul 23.00 WITA. Untuk pemesanan terakhir (*last order*) pada pukul 22.30 WITA. Pelayanan *a'la carte breakfast* dengan menu *breakfast* berlaku setiap hari.

Menu yang disajikan pada saat *breakfast* lebih beragam dan penyajiannya lebih cantik dibanding dengan menu *lunch*, karena pada saat tamu *breakfast* langsung di *set up cutelry*. Pada saat *waiter/ss* melayani *breakfast*, *waiter/ss* sering menerima *complaint* dari tamu atas keterlambatan penyajian makanan dan kurangnya *staff incharge* pada saat *breakfas*. Keterlambatan penyajian makanan dikarenakan proses pembuatan pada menu *breakfast* memakan waktu yang cukup lama karena makanan dibuat dengan cara secara langsung. Adapun contoh makanan *breakfast* yaitu: *pancake* dan nasi goreng suweta. Sedangkan menu *lunch* lebih simple dan tidak terlalu memakan waktu yang banyak dalam pembuatannya, adapun contoh menu *lunch* yaitu: *chotto matte gyoza* dan *chkien fingers*. Penyediaan *a'la carte* menu bertujuan agar tamu dapat dengan mudah memesan makanan sesuai keinginannya dan tentunya sesuai yang mereka harapkan. Suasana *breakfast* dengan suara burung yang bekicau dengan musik rindik membuat suasana menjadi lebih sejuk dan asri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *All Day A'la Carte Breakfast* Oleh *Waiter/ss* di *Tablespoon Bistro* Pada *Adiwana Suweta*”.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte* menu oleh *waiter/ss* di *Tablespoon Bistro* pada *Adiwana Suweta*?

2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh *waiter/ss* saat menangani pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte* menu oleh *waiter/ss* di Tablespoon Bistro pada Adiwana Suweta serta bagaimana cara mengatasinya

## **B. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### 1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte* menu oleh *waiter/ss* di Tablespoon Bistro pada Adiwana Suweta.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh *waiter/ss* saat menangani pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte* menu oleh *waiter/ss* di Tablespoon Bistro pada Adiwana Suweta.

### 1. Kegunaan Penulisan

#### a. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan Studi Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta menambah pengetahuan dalam bidang perhotelan pada umumnya serta pelayanan makanan dan minuman pada khususnya.

#### b. Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu dimasa mendatang.

#### c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai pengetahuan tambahan tentang pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte* menu di industri sehingga informasi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa khususnya di bidang *Food and Beverage Service*.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode dan teknik pengumpulan data

##### 1. Metode Observasi

Melakukan pengamatan langsung mengenai pelayanan *breakfast* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji oleh *waiter/ss* di *Tablespoon Bistro* pada *Adiwana Suweta* dan terlibat langsung dalam penanganan melalui *On The Job Training* selama 6 bulan. Di *Tablespoon Bistro* mengobservasi cara pelayanan *breakfast*, apa saja yang harus dipersiapkan dan apa saja yang harus disampaikan kepada tamu.

##### 2. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada *Manager*, *Supervisor* serta 4 *staff Food and Beverage Service* tentang apa saja yang harus disiapkan untuk pelayanan *breakfast* dengan *A'la Carte* menu oleh *waiter/ss* di *Tablespoon Bistro* pada *Adiwana Suweta*. Apa saja yang harus dilakukan kepada tamu saat tamu baru datang sampai tamu meninggalkan *Tablespoon Bistro* serta cara menyajikan makanan dan minuman yang baik dan benar.

##### 3. Metode Kepustakaan

Dengan membaca dan merangkum materi dari buku-buku yang berhubungan dengan *Food and Beverage Service Department* dan yang

berhubungan dengan judul dari tugas akhir yang sedang ditulis oleh penulis. Adapun yang menjadi bahan kajian yaitu: istilah-istilah yang ada di *Food and Beverage Service Department* serta *sequence of service* di restoran.

#### 4. Teknik Analisis Data

Dalam Tugas Akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan dan menjelaskan secara lengkap dan menyeluruh data-data yang didapatkan selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan di Tablespoon Bistro.

#### 5. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penyajian hasil analisis menggunakan teknik penyajian formal, dimana penulis menyajikan hasil analisis dengan cara memadukan antara kata-kata dan tanda baca untuk memperjelas suatu kalimat, sehingga informasi yang ada di dalamnya akan terlihat lebih akurat dan terpercaya. Penulis juga menyajikan hasil analisis secara informal yaitu penyajian melalui gambar.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *alacarte breakfast* oleh waiter/ss di Tablespoon Bistro pada Adiwana Suweta, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan *all day a'la carte breakfast* oleh waiter/ss di Tablespoon Bistro pada

Adiwana Suweta.

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan kerja.

b. Tahap pelayanan

1) *Welcoming guest*

menyambut tamu yang akan melakukan *breakfast*

2) *Sitting the guest*

Mempersilakan tamu untuk duduk

3) *Bring the menu*

Memberikan menu kepada tamu

4) *Presenting menu*

Menjelaskan tentang menu kepada tamu

5) *Up selling*

Mempromosikan produk yang kita punya

6) *Taking the order*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menerima orderan dari tamu

7) *Set up the cutleries*

Menyediakan perlengkapan untuk tamu makan

8) *Presenting the food and beverage*

Menjelaskan makanan dan minuman yang kita beri ke tamu

9) *Crumbing down*

Membersihkan meja jika tamu sudah selesai makan

10) *Clear up table*

Mengangkat piring dan gelas yang sudah selesai

11) *Leaving guest and say tank you*

Mengucapkan terimakasih kepada tamu paa saat tamu sudah selesai

12) *Re set table*

set up kembali meja seperti sebelumnya

c. Tahap pergantian *shift* dari *morning ke afternoon*

Pada saat tahap ini ada beberapa hal yang harus di erjakan oleh staff atau DW yaitu: overhandele, breaffing, mengecek stok barang

d. Tahap *closing*

Pada tahap penutupan restoran, ada beberapa hal yang harus dikerjakan oleh staf restoran diantaranya: *clear up* dan *preparation* untuk *breakfast* esok hari.

2. Hambatan yang dihadapi oleh *waiter/ss* dalam melayani *breakfast* dengan menu

*a'la carte* di Tabblespoon Bistro pada Adiwana Suweta:

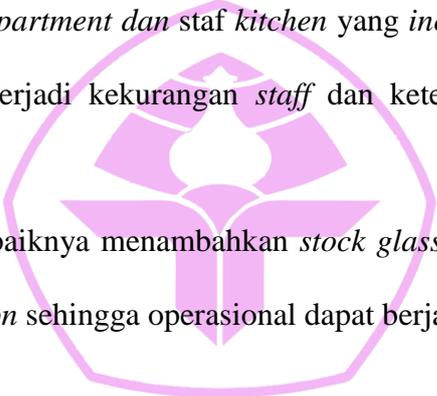
- a. Lambatnya penyajian makanan yang datang ke restoran dikarenakan waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan suatu hidangan yang cukup lama.

- b. Jumlah *morning shift* yang *incharge* kurang memadai sehingga pada saat tamu ramai terjadi keterlambatan *service*. Untuk mengatasi sebaiknya menambah jumlah *Staff, Daily Worker* sehingga pelayanan *a'la carte breakfast* dapat berlangsung dengan lancar.

## **B. Saran**

Setelah dilihat dari kesimpulan diatas adapun saran yang penulis berikan untuk restoran tersebut meliputi:

1. Menambah staf *FB department* dan staf *kitchen* yang *incharge* pada saat *morning shift* sehingga tidak terjadi kekurangan *staff* dan keterlambatan makanan saat operasional.
2. *Management* hotel sebaiknya menambahkan *stock glass juice dan cutleries* yang ada sebagai *preparation* sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J S & Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bataafi, Wishnu HS AI. 2006. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi Housekeeping department*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Meirina. 2017. *Hotel Room Division Management*. Kencana
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Gabrielle, Beth. 2012. *Jenis Pembayaran di Hotel (Part 2)*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Marsum WA. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Operation*. Yogyakarta: Andi
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha
- Sujatno, A. Bambang. 2011. *Hospitality, Secret Skills, Attitudes and Performances for Restaurant Manager*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sukresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Hotel*. Jakarta: PT Gramedia

Pustaka Utama