



# Jurnal PENGEMBANGAN BISNIS & MANAJEMEN

**ANALISIS KINERJA KEUANGAN PT SEMEN GRESIK Tbk  
YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA**

Ferstmawaty Tondang  
(1-15)

**KOMITMEN PAPARAN LIMITASI FINASIAL MELALUI PENGENDALIAN  
DAN PENGAWASAN PADA PERUSAHAAN DI KAWASAN INDUSTRI**

Boyke Hatman  
(16-31)

**KORELASI PENGUATAN EFKASI DIRI DAN KEPEMIMPINAN VISIONER  
DENGAN PENINGKATAN KEINOVATIFAN PROFESI**

Sasli Rais & Moh. Abdul Rofiqi  
(32-53)

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN TEKNOLOGI AKUNTANSI  
TERHADAP KEBERLANJUTAN UMKM**

Lindayani Ritonga  
(54-68)

**PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN  
HOTEL GRAND SAHID JAYA JAKARTA**

Martinus Hia, Artika Fardiana & Donant Alananto Iskandar  
(69-77)

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, DISIPLIN KERJA,  
PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

Merlin Novyanti & Anton Hindardjo  
(78-100)



**J u r n a l**  
**Pengembangan Bisnis dan Manajemen**

Jurnal Pengembangan Bisnis dan manajemen (Jurnal PBM) diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pengembangan Bisnis dan Manajemen (STIE PBM) Jakarta. Tujuan diterbitkannya Jurnal PBM adalah untuk sarana komunikasi hasil-hasil penelitian maupun tinjauan atau kajian ilmiah di bidang pengembangan bisnis dan manajemen meliputi : Manajemen Umum, Pemasaran, Keuangan, Produksi/ Operasional, SDM, Strategi, Akuntansi, Kualitas dan hal-hal lain yang berkaitan dengan bidang bisnis dan manajemen. Redaksi menerima naskah atau artikel untuk dimuat dalam jurnal PBM namun redaksi berhak merubah naskah tersebut tanpa merubah substansi dari isi naskah.

**Pembina :**

Dr. Yoewono, MM., MT.

**Penanggung Jawab / Pimpinan Redaksi**

Dr. Rita Zahara, SE., MM.

**Dewan Redaksi :**

Dr. Endro Praponco, MM., Dr. Muchlasin, SE., MM.,  
Wakhayudin, SE, MM., Neli Marita, SE., M. Ak.

**Mitra Bestari :**

Prof. Dr. Suliyanto, MS.  
Dr. Sasli Rais, SE., M.Si.

**Staf Redaksi :**

Badrian, SE., MM., Yanna Puspasary, SE., MM.,  
Mustofa, SE., MM.

**Alamat Redaksi :**

STIE Pengembangan Bisnis & Manajemen, Jl. Dewi Sartika No. 4EF, Cililitan Jakarta Timur  
Telp. 021-8008272, 8008580, Fax. 021 - 8008272  
E-mail : [info@stiepbm.ac.id](mailto:info@stiepbm.ac.id), [www.stiepbm.ac.id](http://www.stiepbm.ac.id)

**ANALISIS KINERJA KEUANGAN PT SEMEN GRESIK Tbk  
YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA**

Ferstmawaty Tondang  
(1-15)

**KOMITMEN PAPARAN LIMITASI FINASIAL MELALUI PENGENDALIAN  
DAN PENGAWASAN PADA PERUSAHAAN DI KAWASAN INDUSTRI**

Boyke Hatman  
(16-31)

**KORELASI PENGUATAN EFIKASI DIRI DAN KEPEMIMPINAN VISIONER  
DENGAN PENINGKATAN KEINOVATIFAN PROFESI**

Sasli Rais & Moh. Abdul Rofiqi  
(32-53)

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN TEKNOLOGI AKUNTANSI  
TERHADAP KEBERLANJUTAN UMKM**

Lindayani Ritonga  
(54-68)

**PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN  
HOTEL GRAND SAHID JAYA JAKARTA**

Martinus Hia, Artika Fardiana & Donant Alananto Iskandar  
(69-77)

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, DISIPLIN KERJA,  
PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

Merlin Novyanti & Anton Hindardjo  
(78-100)

# **PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN HOTEL GRAND SAHID JAYA JAKARTA**

**Martinus Hia, Artika Fardiana**

Fakultas Bisnis, Universitas Kalbis

**Donant Alananto Iskandar**

Fakultas Bisnis, Universitas Kalbis

Email : *diskan01@gmail.com*

## **ABSTRACT**

*This study analyzes the role of waiters in improving service quality and customer satisfaction at the Bengawan Solo Restaurant of Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Tourism and hospitality represent strategic sectors in Indonesia, where service quality plays a key role in shaping customer perceptions and loyalty. As frontline service providers, waiters are responsible not only for the technical aspects of serving food and beverages, but also for interpersonal engagement that enhances customer comfort and experience. The research is grounded in the SERVQUAL framework, which encompasses reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility in evaluating service quality. Using a descriptive qualitative method supported by interviews, observations, and literature review, data were collected over six months (June–December 2024). The findings show that consistent implementation of standard operating procedures (SOP), professional demeanor, and responsive communication by waiters contribute significantly to customer satisfaction. The availability of adequate operational equipment further supports efficient service delivery. Customers demonstrated positive responses toward waiter hospitality, attentiveness, and service speed, which collectively strengthen service reliability and emotional satisfaction. The study suggests that continuous staff training, improved interpersonal competencies, and enhanced up-selling capabilities are essential to increasing both customer satisfaction and restaurant revenue. These findings are expected to provide valuable practical insight for hotel management and contribute to academic discussions on service quality in the hospitality industry*

**Keywords:** waiter performance; service quality; customer satisfaction; SERVQUAL; hospitality industry; hotel restaurant; Grand Sahid Jaya Jakarta; frontline service staff

## I. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata secara luas dikenal sebagai salah satu sektor unggulan di Indonesia karena memiliki potensi besar dan berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Potensi ini didukung oleh kekayaan alam, keragaman budaya, serta keunikan yang tidak dimiliki banyak negara lain. Keindahan alam yang tersebar di seluruh wilayah Nusantara menjadikan Indonesia sebagai destinasi wisata menarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Menurut UNWTO (2022) dalam Achmad (2023), sektor pariwisata tidak hanya mencakup aktivitas kunjungan wisata, namun juga mencakup berbagai kegiatan terkait pengelolaan objek wisata, transportasi, serta penyediaan akomodasi seperti hotel. Hotel menjadi elemen krusial dalam operasional pariwisata karena menyediakan penginapan, makanan, minuman, dan berbagai layanan yang dibutuhkan wisatawan.

Secara konseptual, hotel merupakan suatu usaha yang dikelola dengan profesional oleh pemilik maupun manajemen, yang berorientasi pada pemberian kenyamanan dan kepuasan bagi tamu. Dalam operasionalnya terdapat sejumlah unit penting, termasuk restoran yang berfungsi menyediakan layanan makanan dan minuman. Restoran di hotel tidak hanya melayani tamu yang menginap, tetapi juga masyarakat umum. Soekresno (2001) menyatakan bahwa restoran adalah usaha komersial yang menyediakan pelayanan makanan dan

minuman secara profesional. Untuk dapat beroperasi secara efektif, restoran harus mampu mengelola seluruh sumber dayanya secara optimal. Keterbatasan sumber daya mengharuskan penerapan kemampuan manajerial yang baik agar operasional dapat berjalan lancar serta mampu memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Salah satu komponen sumber daya manusia terpenting di restoran adalah pramusaji.

Atmodjo (2005) mendefinisikan pramusaji sebagai tenaga kerja yang bertugas melayani pelanggan dengan tanggung jawab menciptakan kenyamanan, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman secara cepat dan sopan, serta menjaga kebersihan area restoran. Pramusaji harus menampilkan tampilan yang profesional melalui sikap jujur, ramah, dan senyum, karena mereka merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Pelayanan yang diberikan pramusaji mencerminkan kualitas layanan restoran secara keseluruhan. Oleh sebab itu, seorang pramusaji tidak hanya memerlukan keterampilan teknis, tetapi juga kompetensi komunikasi, etika kerja, dan seni melayani demi terciptanya pengalaman positif bagi tamu.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono & Chandra (2011), kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis terkait produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau

melampaui harapan pelanggan. Arianto (2003) menambahkan bahwa kualitas pelayanan mencakup kemampuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui penyampaian layanan yang cepat dan tepat sesuai ekspektasi mereka. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya meliputi kenyamanan kamar, tetapi juga pelayanan resepsionis, bellboy, keamanan, kebersihan, hingga layanan makanan dan minuman di restoran.

## II. Landasan Teori

Kotler dan Armstrong (2008) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan menjadi aspek esensial dalam industri perhotelan karena menentukan persepsi tamu serta kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap hotel. Saputra dan Yulistianis (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima relevan atau bahkan melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Heni Rohaeni (2018) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan

harapan yang dimilikinya. Dalam konteks perhotelan, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan. Hutasoit (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat kemampuan produk maupun jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara menyeluruh. Komponen utama kualitas pelayanan meliputi bukti nyata, perhatian personal, daya tanggap, kepercayaan, dan jaminan. Kepuasan pelanggan terbentuk apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Harapan ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, rekomendasi orang lain, serta citra perusahaan. Pelanggan yang puas akan cenderung loyal, tidak mudah berpindah, dan memberikan ulasan positif yang memperkuat reputasi hotel.

Uraian tersebut menunjukkan bahwa pramusaji memiliki peran penting dalam pembentukan kualitas pelayanan restoran hotel. Interaksi langsung antara pramusaji dan pelanggan menjadi salah satu faktor pembentuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, peningkatan kemampuan teknis dan kompetensi interpersonal pramusaji menjadi aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, fokus penelitian ini adalah menganalisis peran pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

### **III. Metode Penelitian**

Hotel merupakan bentuk akomodasi yang memiliki posisi strategis dalam sektor pariwisata. Secara etimologis, istilah “hotel” berasal dari Latin “hospitium” yang berarti ruang tamu, yang kemudian berkembang menjadi hostel dan akhirnya menjadi hotel. Widanaputra (2009) mendefinisikan hotel sebagai akomodasi yang dikelola secara komersial untuk menyediakan penginapan dan layanan makanan dan minuman. Agusnawar (2002) menambahkan bahwa hotel memberikan layanan fisik, psikologis, dan keamanan bagi tamunya.

Dalam praktiknya, hotel terdiri atas berbagai departemen yang berkolaborasi untuk menjaga kualitas pelayanan. Departemen utama mencakup Front Office sebagai pusat penyambutan tamu, Housekeeping, Food and Beverage sebagai salah satu sumber pendapatan utama yang mengelola restoran, Marketing, Accounting, serta Engineering. Restoran dalam hotel memegang peran strategis sebagai penyedia layanan makanan dan minuman. Menurut Sihite (2000), restoran merupakan tempat di mana tamu menikmati makanan pada waktu tertentu dengan harga yang ditentukan. Restoran hotel dituntut memberikan pelayanan cepat, tepat, dan profesional dengan memperhatikan aspek kenyamanan tamu. Berdasarkan penyajian dan kategorinya, restoran dapat diklasifikasikan sebagai restoran formal, informal, maupun restoran spesialis.

Pramusaji berperan sebagai garda terdepan dalam operasi restoran. Marsum (2005) menyatakan bahwa pramusaji bertugas menerima pesanan dan menyajikan makanan, serta menjaga kenyamanan pelanggan. Tugas ini tidak hanya teknis, namun juga mencakup kemampuan interpersonal dalam menciptakan hubungan baik dengan tamu. Dalam struktur hotel, pramusaji berada dalam koordinasi Food and Beverage Manager beserta timnya.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi memenuhi harapan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2011) mendefinisikannya sebagai kondisi dinamis yang mencerminkan kemampuan sumber daya manusia dan proses layanan. Parasuraman et al. (1988) mengembangkan konsep SERVQUAL yang terdiri atas reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible.

Kepuasan pelanggan, menurut Kotler (2012), merupakan perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja pelayanan dengan harapannya. Penelitian mengenai peran pramusaji dalam pengaruhnya terhadap kepuasan tamu dilakukan di Restoran Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta selama enam bulan (Juni–Desember 2024). Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan riset lapangan melalui wawancara serta observasi. Analisis data menggunakan metode kualitatif deskriptif menurut Creswell (2014), dengan pendekatan interpretatif untuk menggambarkan peran

pramusaji dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

#### IV. Hasil dan Pembahasan

Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta merupakan usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar, makanan, minuman, serta layanan lainnya. Istilah “hotel” berasal dari kata Latin *hospitium* yang berarti ruang tamu dan berkembang menjadi konsep akomodasi modern. Menurut Exel et al. (2023), hotel adalah bisnis profesional yang menyediakan akomodasi dan layanan kepada tamu sesuai tarif tanpa perjanjian khusus. Widanaputra (2009) menegaskan bahwa hotel menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk penginapan dan layanan tamu secara komersial.

Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan lokasi, kapasitas, tarif, dan segmentasi tamu. City hotel biasanya melayani tamu bisnis, resort hotel berada di kawasan wisata, sedangkan airport hotel ditujukan bagi tamu transit. Berdasarkan tarif, hotel dikategorikan dalam kelas ekonomi, menengah, dan mewah. Komar (2014) menjelaskan bahwa hotel terdiri atas sejumlah departemen utama seperti front office, housekeeping, food and beverage, marketing, accounting, dan engineering.

Restoran sebagai bagian integral hotel berfungsi menciptakan pengalaman kuliner yang menyenangkan. Dicky Sumarsono (2015) menyatakan bahwa restoran memerlukan manajemen profesional dalam pengolahan dan

penyajian makanan serta pengelolaan SDM. Berdasarkan tipenya, restoran terbagi menjadi restoran formal dan informal, serta restoran spesialis yang menyajikan hidangan khas dari suatu daerah.

Pramusaji merupakan elemen penting dalam operasional restoran. Marsum (2005) menyatakan bahwa pramusaji memiliki tanggung jawab menerima pesanan, menyajikan makanan, dan memastikan kenyamanan tamu. Seorang pramusaji dituntut sopan, komunikatif, serta mampu berempati. Tunjungsari Komang Ratih (2021) menegaskan bahwa pramusaji merupakan representasi kualitas pelayanan hotel. Dalam koordinasinya, mereka berada di bawah struktur Food and Beverage Manager dan jajaran manajemen pelayanannya.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan. Model SERVQUAL (Parasuraman, 1988) dengan lima dimensi digunakan sebagai indikator evaluasi kualitas layanan. Kotler (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk setelah membandingkan pengalaman aktual dengan harapan. Jika pengalaman positif, akan terbentuk loyalitas dan rekomendasi terhadap hotel. Tri Ratnasari (2011) menambahkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, pelayanan, faktor emosional dan biaya tambahan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat signi-

fikan dalam pembentukan loyalitas tamu. Pelayanan pramusaji yang ramah, responsif, dan profesional akan sangat memengaruhi pengalaman pengunjung.

Metode penelitian pada sektor perhotelan dan restoran umumnya menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini, metode tersebut digunakan di sebuah coffee shop di Jakarta Selatan. Responden dipilih melalui teknik purposive sampling dan jumlahnya mengikuti pedoman penelitian Sugiyono (2017). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert dan literatur pendukung. Validitas dan reliabilitas diuji terlebih dahulu, dan analisis dilakukan dengan metodologi statistik sederhana. Penelitian dijalankan dengan memperhatikan etika riset, termasuk menjaga anonimitas responden.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pemasaran jasa dan menjadi rekomendasi praktis bagi pelaku usaha kuliner maupun manajemen hotel dalam

meningkatkan inovasi dan pelayanan konsumen.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pramusaji memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Bengawan Solo Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta melalui penerapan SOP yang konsisten. Peralatan operasional yang digunakan sudah sesuai standar sehingga mampu mendukung kenyamanan tamu. Pramusaji juga berperan dalam membangun kepuasan pelanggan melalui responsivitas terhadap masukan dan keluhan.

Sebagai rekomendasi, manajemen restoran perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan staf dan memastikan peralatan dalam kondisi baik. Selain itu, kemampuan pramusaji dalam melakukan up-selling perlu ditingkatkan agar dapat mendorong peningkatan pendapatan restoran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F. (2023). Peran inovasi dalam meningkatkan kinerja industri pariwisata berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(3), 150–157. <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i03.244>.
- Arianto, N. (2003). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 21 (8), 24–30.
- Arief, A. R. (2005). *Pengantar ilmu perhotelan dan restoran*. Graha.
- Audina, R. R. (2017). *Strategi pramusaji dalam up selling beverages di Village Cafe untuk meningkatkan pendapatan Hotel Grand Lagoi Village Bintan*.
- Azizuddin, I., & Ainulyaqin, M. H. (2022). Industri pariwisata halal: Pendorong inovasi untuk halal preneurs. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 106–116.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2010). *Research method for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons Ltd.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- Dicky Sumarsono, C. H. A. (2015). *Luar biasa bisnis restoran di Indonesia: Semua orang bisa*. Gramedia Pustaka Utama.
- Exel, F., Akakip, D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Santika Luwuk. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9 (1), 485–500.
- Fauziah, H. M., Susilowati, M. H. D., Guswandi, G., & Anggrahita, H. (2022). Pemaknaan tempat bagi konsumen pada restoran di Jalan Cipete Raya, Jakarta Selatan. *Majalah Geografi Indonesia*, 37(1), 59. <https://doi.org/10.22146/mgi.73243>.
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>

- Hutasoit, C. S. (2011). *Pelayanan publik: Teori dan aplikasi*. Magna Script Publishing.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Jilid 1). Erlangga.
- Kurniawan, R. (2017). Usaha room boy dalam menjaga standar kebersihan kamar hunian di Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 40–46.
- Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Latif, N. (2023). Tugas dan tanggung jawab waiter dan waitress di restoran seafood D'Cost Blok M Square Jakarta. *Jurnal Pesona Hospitality*, 16 (1), 35–42.
- Marsum, W. A. (1995). *Restoran dan segala permasalahannya*. Andi.
- Marsum, A. W. (2005). *Restoran dan segala permasalahannya* (Edisi ke-4). Andi.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Oktariansyah, Damayanti, R., Usman, B., & Eko Putra, A. (2017). Analisis kualitas pelayanan angkutan umum (Transmusi) melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15 (1), 49–61.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perception on service quality. *Journal of Marketing*, 49 (1).
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9 (2), 21–31.

- Sihite, R. (2000). *Hotel management.* SIC.
- Soekresno, M. F. (2000). *Beverages service hotel: Buku panduan.*
- Soekresno. (2001). *Manajemen food & beverage service hotel.* Gramedia.
- Subakti, A. G. (2014). Analisis kualitas pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1195>.
- Tjiptono, C. (2011). *Strategi bisnis pemasaran.* Andi.
- Toha, M., & Miyanto. (2015). Analisis dan perancangan sistem reservasi Hotel D'Griya Serang. *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 2(2), 58–61.
- Tunjungsari, K. R., & P. A. I. S. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada Pesisi Restoran di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11 (2), 141–164.
- Widanaputra, A. A. (2009). *Akuntansi perhotelan: Pendekatan sistem informasi.* Graha Ilmu.
- Yanti, N. K. D. D., & Koerniawaty, F. T. (2023). Strategi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2687–2694. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.671>.
- Yati, A., Mirza, & Nasution, B. (2021). Perancangan hotel bintang 4 berbasis syariah Islam di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur dan Perencanaan*, 5 (4), 68–71.