

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR FOOD AND BEVERAGES SERVICE DI RESTORAN SAMARA HOTEL GRAND AMBARRUKMO YOGYAKARTA

1st Nesa Anjeli
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

nesaanjeli@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Edwin Baharta
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

3rd Umi Sumarsih
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

umi@tass.telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya keluhan tamu di restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta mengenai pelayan yang tidak segera melakukan clear-up piring-piring kotor dimeja tamu dan tidak menawarkan tea or coffee kepada semua tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur serta bagaimana penerapannya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori food and beverage service dari Mertayasa (2012) dan teori standard operating procedure dari Ekotama dan Suryono (2015). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang sudah didapatkan dianalisis menggunakan analisis kualitatif untuk mendapatkan kesimpulan sesuai dengan judul yang diangkat. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa SOP restoran Samara belum disusun dalam bentuk buku sebagai panduan yang dimiliki oleh setiap waiter dan penerapan standar operasional prosedur yang ditetapkan di restoran Samara sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan namun adanya faktor tertentu yang menyebabkan bagian dari tahap prosedur menjadi terlewatkan.

I. PENDAHULUAN

Restoran Samara merupakan jenis restoran *dinning room* yang menjadi salah satu *section food and beverage department* di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta yang menjual produk hotel berupa makanan dan minuman.

Dalam operasional restoran Samara seorang *waiter* harus melayani tamu sesuai dengan standar operasional prosedur, hal itu sangat penting bagi sebuah hotel karena

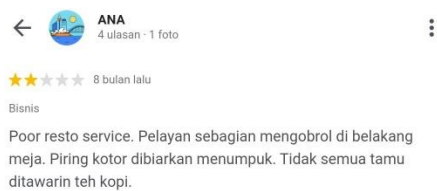
ABSTRACT

The background of this research was that there were complaints from guests at the Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta restaurant regarding waiters who did not immediately clear-up dirty dishes at the guest table and did not offer tea or coffee to all guests. This study aims to determine standard operating procedures and how they are implemented. The theory used in this study is the theory of food and beverage service from Mertayasa (2012) and the theory of standard operating procedures from Ekotama and Suryono (2015). This study uses a qualitative method with a descriptive study. Data collection is done by literature study, observation, interviews, and documentation. Then the data that has been obtained is analyzed using qualitative analysis to get conclusions according to the title raised. The results of this study can be concluded that the Samara restaurant SOP has not been compiled in the form of a book as a guide that is owned by every waiter and the application of standard operating procedures set at Samara restaurant has been implemented in accordance with established operational standards but there are certain factors that cause part of the procedure stage be missed.

Keywords: *Food and Beverages Service, Standard Operating Procedure*

standar operasional prosedur menjelaskan tentang proses sebuah pekerjaan. Standar Operasional Prosedur adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja dan tahapan yang sistematis yang akan sangat membantu segala aktivitas dan mempermudah tahapan kerja mereka dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan (Setiawan & Rahmawati, 2020). Masalahnya kemudian ada kemungkinan *waiter* atau *waitress* tidak menerapkan atau melewati suatu proses dalam standar operasional prosedur oleh faktor tertentu,

sehingga membuat pelayanan kurang maksimal seperti gambar ulasan untuk restoran Samara berikut ini:



Gambar 1. 1

Ulasan mengenai service ketika breakfast

Sumber: *Screenshot* oleh penulis (Google: ulasan hotel Grand Ambarrukmo), 2021

Gambar diatas menjelaskan bahwa waiter atau waitress di restoran Samara tidak segera melakukan clear-up piring-piring kotor di meja tamu dan tidak menawarkan *tea or coffee* kepada semua tamu sehingga menyebabkan tamu komplain, dimana 2 (dua) hal tersebut merupakan tahapan dari suatu standar operasional prosedur yang harus diterapkan ketika operasional *breakfast*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai standar operasional prosedur di restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta dengan mengambil judul tugas akhir “Standar Operasional Prosedur *Food and Beverage Service* di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta”.

II. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian *Food and Beverage Service*.

Berikut merupakan penerapan dari standar operasional prosedur di restoran Samara:

Tabel 4. 1 Penerapan Standar Operasional Prosedur untuk *A’la Carte*

NO	SOP	Diterapkan	Tidak Diterapkan
1	<i>Greeting the guest.</i>	√ Tamuyang memasuki restoran disambut dengan ramah oleh <i>greeter</i> , ucapkan “ <i>selamat pagi / selamat siang / selamat malam pak / bu</i> ”	
2	<i>Asking reservation.</i>	√ <i>Greeter</i> menanyakan mengenai <i>reservation</i> untuk memastikan apakah tamu tersebut sudah mempunyai pesanan atau tidak sebelumnya.	
3	<i>Escorting the guest.</i>	√ <i>Greeter</i> mengantarkan tamu pada meja yang telah dipesan atau disukai oleh tamu, kemudian membantu menarik kursi ketika akan duduk.	
4	Memberikan menu.	√ <i>Waiter</i> memberikan buku menu dari sebelah kanan tamu.	
5	<i>Waiter</i> menyiapkan <i>captain order</i> .	√ Ketika tamu memilih menu yang akan dipesan, <i>waiter</i> menyiapkan <i>captain order</i> untuk mencatat pesanan.	

Menurut Mertayasa (2012) *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel.

Pengertian *Standard Operating Procedure*.

Standard Operating Procedure atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasi adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. (Ekotama & Suryono, 2015).

III. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan studi pustaka dan studi lapangan.

IV. PEMBAHASAN

Proses suatu pekerjaan harus disusun dan dikembangkan. Kesalahan pada saat bekerja dapat terjadi jika prosedur tidak disusun dengan baik. Prosedur pekerjaan dibuat agar operasional berjalan efektif dan efisien. Dalam kegiatan operasional oleh seorang waiter, pelaksanaan standar operasional prosedur harus sesuai dengan urutannya karena berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

1. Standar Operasional Prosedur untuk *A’la Carte*

6	Taking order/ presenting the menu.	√	
		Waiter mencatat pesanan pada <i>captain order</i> sambil membantu tamu untuk memilih menu. <i>Captain order</i> memiliki 3 (tiga) rangkap, untuk masing-masing diberikan kepada <i>cashier</i> , <i>bar</i> , dan <i>kitchen</i>	
7	Repeating the order.	√	
		Waiter membacakan kembali pesanan tamu untuk memastikan yang tercatat sesuai dengan pesanan tamu.	
8	Membawa <i>captain order</i> ke <i>bar</i> dan <i>kitchen</i> .	√	
		Dari dua rangkap <i>captain order</i> masing-masing diberikan kepada <i>bar</i> dan <i>kitchen</i> agar pesanan segera disiapkan.	
9	Adjustment cutleries.	√	
		Sambil menunggu pesanan untuk tamu siap dihidangkan, <i>waiter</i> menyesuaikan <i>cutleries</i> sesuai dengan menu yang dipesan oleh tamu.	
10	Serving the food.	√	
		Menyajikan makanan yang dipesan sesuai urutan penyajian (<i>appetizer</i> , <i>soup</i> , <i>main course</i> , <i>dessert</i>) sesuaikan dengan pesanan tamu, sajikan dari sebelah kanan tamu.	
11	Guest satisfaction.	√	
		Setelah makanan disajikan kemudian tamu sudah 3 (tiga) kali suap <i>waiter</i> menanyakan bagaimana rasa makanan tersebut. Bertujuan jika tamu tidak pisah dalam 3 suap maka akan diganti dengan yang baru.	
12	Clear-up.	√	
		Waiter mengambil peralatan makan kotor yang tidak digunakan lagi oleh tamu.	
13	Presenting the bill.	√	
		Menyerahkan <i>bill</i> (opsional jika tamu meminta untuk dibawa ke mejanya) sambil menanyakan kembali kepada tamu mengenai makanan dan minuman yang telah disantap jika mungkin tamu akan memberikan kritik atau saran.	
14	Farewelling the guest.	√	
		Waiter mengucapkan selamat tinggal dan terimakasih, di ucapkan agar tamu merasa di hargai.	
15	Table setting.	√	
		Ketika tamu sudah meninggalkan dan beranjak pergi, <i>waiter</i> segera melakukan <i>table set-up</i> seperti semula.	

Sumber: penulis, 2022

Standar operasional prosedur untuk *A la Carte* dalam operasionalnya sudah diterapkan sesuai dengan standar prosedur yang ada, namun adanya faktor tertentu dapat menyebabkan *waiter* melupakan suatu tahap yang ada pada standar operasional prosedur, seperti ketika *waiter* restoran samara lupa untuk menanyakan perihal *reservation*. Apabila terjadi hal tersebut biasanya akan di *back-up* oleh *waiter* lainnya untuk melakukan *asking reservation*.

2. Standar Operasional Prosedur *Room Service*

Tabel 4. 2 Penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Service*

NO	SOP	Diterapkan	Tidak Diterapkan
1	Menerima telepon dari tamu.	√	
		Menerima panggilan telepon dari tamu pada tidak lebih dari 3 kali dering. Kemudian mengucapkan “ <i>good afternoon Adinda speaking samara restaurant how may I assist you?</i> ”	
2	Mencatat pesanan dan nomor kamar tamu.	√	
		Sebelum mencatat semua pesanan tamu, waiter harus mengetahui apa saja menu yang tidak dapat dipesan, karena bahan dari makanan dan minuman tersebut habis atau <i>sold out</i>	
4	<i>Repeating the order.</i>	√	
		Membacakan ulang pesanan, <i>room number</i> dan menanyakan sistem pembayaran <i>cash</i> atau debit	
5	Input pesanan dan data tamu pada sistem <i>realta</i> .	√	
		Mencatat pesanan pada <i>captain order</i> serta input pesanan, nama tamu, jumlah tamu dan nomor kamar tamu pada sistem <i>realta</i> .	
6	Memberikan perkiraan durasi waktu kapan pesan akan diantarkan	√	
		Waiter memberitahukan mengenai berapa lama pesanan tamu akan.	
7	Membawa <i>captain order</i> ke bar dan kitchen.	√	
		Memberikan <i>captain order</i> berwarna putih kepada kitchen, <i>captain order</i> berwarna biru untuk waiter <i>room service</i> , dan <i>captain order</i> berwarna merah kepada kasir restoran.	
8	Mempersiapkan semua peralatan untuk pesanan tamu.	√	
		Room service waiter Mempersiapkan <i>cutleries</i> , <i>tray</i> , <i>trolley</i> dan segala kebutuhan makan dan minum sesuai dengan pesanan.	
9	Menyiapkan <i>bill</i> .	√	
		Selagi menunggu makanan siap room waiter meminta <i>bill</i> kepada kasir. Tanyakan kepada kasir apakah pembayaran dengan <i>cash</i> atau debit (biasanya akan diberi tahu langsung oleh kasir).	
10	Mengambil pesanan yang sudah siap di bar dan kitchen	√	
		Memastikan setiap menu makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu kemudian pastikan <i>cutleries</i> dan <i>bill</i> sudah berada di atas <i>room service tray</i> atau <i>trolley</i> .	
11	Mengantarkan pesanan ke kamar tamu.	√	
		Gunakan <i>lift staff</i> agar lebih cepat dan tidak mengganggu tamu. Pada saat sudah berada di depan kamar tamu, ketuk pintu kamar tamu dengan tiga kali ketukan kemudian mengucapkan “ <i>room service please</i> ”.	
12	Menyerahkan makanan kepada tamu.	√	
		Ketika tamu membuka pintu kamar, beritahu kepada tamu “ini pesanan anda pak/bu”. Jika tamu meminta untuk pesanan dibawa masuk maka tanyakan “dimana saya boleh menaruhnya”. Tempatkan <i>tray</i> sesuai permintaan tamu.	

13	Menyerahkan <i>bill</i> .	√	
		Tanyakan tamu apakah tamu hendak membayar dengan <i>cash</i> atau debit (tamu bisa membayar dengan dengan kartu debit atau kredit)	
14	<i>Waiter</i> mempersilahkan tamu untuk memakan makanannya.	√	
		Setelah proses <i>billing</i> selesai persilahkan tamu untuk menikmati makanannya dan ucapkan terima kasih sebelum beranjak pergi.	
15	Melakukan <i>clear-up</i> dan <i>check floor</i> .	√	
		<i>Waiter</i> menginformasikan kepada tamu jika ingin dilakukan <i>clear-up</i> bisa menghubungi <i>room service</i> atau restoran dengan kode telepon nomor 4. <i>Waiter</i> melakukan <i>check floor</i> maksimal 4 (empat) jam sekali	

Sumber: Penulis, 2022

Standar operasional prosedur room service sudah diterapkan sepenuhnya sesuai dengan standar prosedur yang ada.

3. Standar Operasional Prosedur *Breakfast*Tabel 4. 3 Penerapan Standar Operasional Prosedur *Breakfast*

NO	SOP	Diterapkan	Tidak Diterapkan
1	Persiapan meja <i>buffet</i> .	√	
		Persiapan meja <i>buffet</i> , melengkapi <i>serving dish</i> , <i>foodtag</i> dan menyesuaikan <i>equipment</i> yang digunakan untuk suatu hidangan beverage oleh <i>waiter</i> di section <i>buffet</i> .	
2	<i>Greeting the guest</i> .	√	
		<i>Greeter</i> menyambut dan menyapa tamu dengan ramah dan hangat.	
3	Menanyakan nomor kamar.	√	
		<i>Greeter</i> menanyakan nomor kamar tamu untuk data pada form <i>guest in house</i> kemudian mempersilahkan tamu untuk masuk.	
4	<i>Escorting the guest</i> .	√	
		Sebelum mengantarkan tamu ke meja yang diinginkan tamu atau mengantarkan ke meja yang mungkin sudah dipesan sebelumnya <i>greeter</i> harus menjelaskan sedikit mengenai makanan di <i>buffet</i> seperti letak <i>egg station</i> atau makanan tradisional dan yang lainnya.	
5	Menawarkan <i>tea or coffee</i> kepada tamu.	√	
		Setelah <i>waiter</i> mengantarkan tamu ke meja yang dipilih, kemudian <i>waiter</i> menawarkan <i>tea or coffee</i> kepada tamu.	
6	Menawarkan menu <i>breakfast</i> lainnya yang belum ada di meja tamu.	√	
		Tanyakan kepada tamu apabila menginginkan <i>omelette</i> , <i>toast</i> atau menu lainnya untuk diambilkan atau dipesankan di <i>food section</i> .	
7	<i>Refill tea or coffee</i> .	√	
		<i>Runner</i> berkeliling dengan membawa <i>tea pot</i> atau <i>decanter</i> kemudian tanyakan kepada tamu isi <i>tea cup</i> sudah tinggal $\frac{1}{4}$ <i>cup</i> atau 30 ml atau kosong apakah berkenan di <i>refill</i> atau tidak.	
8		√	

	Jika tamu sudah selesai makan segera <i>clear-up</i> piring-piring atau peralatan kotor di meja.	Waiter segera melakukan <i>clear-up</i> pada setiap meja tamu yang sudah terdapat piring atau alat makan yang kotor dan sudah tidak digunakan lagi.	
9	<i>Guest satisfaction.</i>	√	
		Waiter menanyakan mengenai pendapat atau jika ada kritik dan saran, biasanya waiter restoran samara akan memberikan <i>guest comment form</i> untuk diisi mengenai penilaian dan kesan ketika <i>breakfast</i> di restoran.	
10	Ucapkan terimakasih jika tamu selesai <i>breakfast</i> dan beranjak meninggalkan restoran.	√	
		Ketika tamu beranjak pergi meninggalkan restoran waiter maupun greete mengucapkan terimakasih. Staff restoran harus memperhatikan dan menunjukkan kepedulian agar tamu merasa dihargai.	
11	<i>Dusting</i> dan <i>reset-up table</i>	√	
		Waiter mendusting meja dengan menggunakan <i>dust cloth</i> dan kotoran ditampung dengan <i>B&B plate</i> kemudian melakukan <i>table set-up</i> agar meja dapat segera digunakan kembali oleh tamu berikutnya.	

Sumber: Penulis, 2022

Standar operasional prosedur breakfast sudah dilakukan sesuai dengan standar prosedur yang ada namun ketika operasional beberapa waiter yang bertugas sebagai *tea or coffee runner* lebih banyak diam setelah mereka merasa semua tamu sudah mendapatkan *tea or coffee*.

4. Standar Operasional Prosedur Setelah Breakfast

Tabel 4. 4 Penerapan Standar Operasional Prosedur Setelah Breakfast

NO	SOP	Diterapkan	Tidak Diterapkan
1	Menyusun kembali kursi serta meja yang tidak beraturan.	√	
		Ketika tamu sudah mulai sepi dan meninggalkan restoran waiter mulai merapikan seperti semula posisi kursi dan meja yang tidak beraturan.	
2	Memperhatikan <i>place mat</i> .	√	
		Apabila <i>place mat</i> kotor maka gantikan dengan yang bersih dah letakkan <i>place mat</i> kotor di tempat yang sudah disediakan untuk kemudian dicuci.	
3	<i>Clear-up buffet table</i>	√	
		<i>clear-up saucer</i> dari <i>bowl</i> yang digunakan untuk semua <i>condiment</i> , <i>serving dish</i> , dan <i>food tag</i> .	
4	<i>Dusting buffet table</i>	√	
		ketika <i>closing waiter</i> harus segera membersihkan meja <i>buffet</i> , hal ini bertujuan agar meja <i>buffet</i> tetap bersih ketika digunakan kembali untuk dilakukan set-up kembali.	
5	Memeriksa <i>salt&pepper shaker</i> .	√	
		Waiter memeriksa <i>salt&pepper shaker</i> , perhatikan jika isi tinggal ¼ maka <i>refill</i> dan jika isi menggumpal maka cuci dan diisi kembali.	
6	Membersihkan mesin <i>coffee</i> dan <i>tea pot</i> .	√	
		membersihkan sisi dari mesin <i>coffee</i> , <i>milk steamer</i> , <i>knockbox</i> , <i>drip tray</i> mesin <i>coffee</i> dan untuk <i>tea pot</i> yang <i>spotted</i> maka bawa kepada	

		pihak <i>steward</i> agar dilakukan <i>project</i> pembersihan.	
7	Memeriksa dan membersihkan <i>smoking area</i> secara keseluruhan.	√	
		Cek seluruh <i>smoking area</i> jika area kotor maka menghubungi <i>public area</i> untuk dibersihkan.	
8	Mengganti <i>ashtray</i> kotor.	√	
		Ketika mengganti <i>ashtray</i> beri alas <i>tissue</i> yang basah pada dasar <i>ashtray</i> agar pada saat digunakan debu rokok tidak berterbangan karena debu sudah menempel pada dasar <i>tissue</i> yang basah tersebut.	
9	<i>polishing</i> semua peralatan restoran yang sudah dicuci.	√	
		<i>polish</i> semua peralatan restoran yang sudah dicuci kemudian disusun dengan rapi di dalam <i>side stand</i> .	

Sumber: Penulis, 2022

Standar operasional prosedur setelah *breakfast* sudah dilakukan sesuai dengan standar prosedur yang ada.

Secara keseluruhan standar operasional prosedur di restoran Samara hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta telah diterapkan oleh *waiter* atau *waitress* sesuai dengan standar prosedur. Hanya saja terdapat tahapan dari prosedur yang belum dilaksanakan dengan maksimal seperti yang telah dijelaskan di atas.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait standar operasional prosedur restoran Samara di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja dan tahapan yang sistematis. Standar operasional prosedur restoran Samara sudah ditetapkan dengan baik, namun standar operasional prosedur restoran Samara belum disusun dalam bentuk buku sebagai panduan untuk dimiliki setiap *waiter*. Standar operasional prosedur di restoran Samara masih dalam bentuk *soft file*.
2. Penerapan standar operasional di restoran Samara sudah dilaksanakan oleh seluruh *waiter* sesuai dengan standar prosedur. Namun ada beberapa tahap yang belum dilaksanakan dengan maksimal yaitu mengenai asking reservation dalam SOP untuk *a'la carte* dan menawarkan *tea or coffee* ketika *breakfast*.

Saran

Dari hasil penelitian mengenai standar operasional prosedur restoran Samara di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran yaitu :

1. Standar operasional prosedur restoran Samara di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta dibuat secara tertulis dalam bentuk buku agar masing-masing *waiter* dapat memilikinya sebagai panduan selama operasional agar selalu mengingat dan melaksanakan pekerjaan sesuai

dengan standar operasional prosedur yang sudah disusun dan ditetapkan.

2. *Waiter* lebih memperhatikan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan standar prosedur, kemudian selalu mengingat setiap tahapan prosedur. Ketika *breakfast*, *waiter* yang bertanggung jawab sebagai *tea or coffee runner* untuk lebih sering mobiling memperhatikan cup di meja tamu pada setiap section agar tidak ada tamu yang terlewatkan untuk menawarkan apakah berkenan untuk refill tea.

DAFTAR PUSTAKA

- Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.
- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Bungin, B. (2008). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Daymon, C., & Holloway, I. (2008). *Qualitative research methods in public relations and marketing communications*. Yogyakarta: Bentang.
- Ekotama, & Suryono. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Indra, K. D. (2020). *Upaya Meningkatkan Kebersihan Area Bar di Food And Beverage*. Bali: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Inkiriwang, & Yuliana, N. (2019). *IMPLEMENTASI BAURAN PEMASARAN MELALUI KEGIATAN SALES E-COMMERCE PADA OTA (ONLINE TRAVEL AGENT) (Studi Kualitatif Tentang Implementasi Bauran Pemasaran Melalui Kegiatan Sales E-Commerce Pada Ota (Online Travel Agent) Di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta Pe*. Yogyakarta.: Universitas Mercu Buana.
- Inkiriwang, N. Y. (2019). *IMPLEMENTASI BAURAN PEMASARAN MELALUI KEGIATAN SALES E-COMMERCE PADA OTA (ONLINE TRAVEL AGENT)*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Marlina, E. (2008). *Panduan perancangan bangunan komersial*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Bandung: CV Alfabeta.
- Mertayasa, I. A. (2012). *Food And Beverage Service Operational-Job*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI - Press).
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2003). *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP*. Yogyakarta: Kobis.
- Setiawan, K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi*. Bali: Undiksha.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, B. (2008). *Hotel courtesy : the secret of 5 star hotel courtesy*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Graha Aksara .
- Sulastiyono, A. (2007). *Teknik dan*. Bandung: Alfabeta.
- Tri Suslilo, A. (2017). *Penerapan Metode CPI Pada Pemilihan Hotel Dikota Lubuklinggau*. Lubuklinggau: web jurnal : <http://jurnal.iaii.or.id>.
- Umami, Z. (2015). *SOCIAL STRATEGY PADA MEDIA SOSIAL UNTUK PROMOSI PARIWISATA*. Semarang: ejournal.undip.