



ANALISIS KOMPETENSI PESERTA DIDIK DALAM PRAKTIK SEQUENCE OF SERVICE SEBAGAI PRAMUSAJI DI SMK PERHOTELAN

Aljuando Fajar Mahendra^{1*)}, Yoyoh Jubaedah¹, Neni Rohaeni¹

¹Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Pendidikan Teknik dan Industri, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung 40154, Indonesia

*) E-mail: aljuando.9281@upi.edu

Abstrak

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang menengah dengan tujuan membentuk lulusan siap memasuki dunia kerja, khususnya di bidang perhotelan yang menuntut penguasaan keterampilan *Sequence of Service* sebagai kompetensi utama pramusaji. Penelitian ini bertujuan menganalisis kompetensi peserta didik dalam praktik *Sequence of Service* sebagai pramusaji di SMK Perhotelan yang mencakup lima aspek utama yaitu *greeting, seating, taking order, serving food and beverage, serta clear-up and settle bill*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 44 orang peserta didik kelas XI Program Keahlian Perhotelan SMK 45 Lembang. Teknik pengumpulan data menggunakan tes kinerja yang dianalisis berdasarkan perhitungan persentase dengan kriteria kompetensi $\geq 75\%$. Instrumen penelitian yang digunakan dalam bentuk rubrik penilaian yang mengacu pada indikator *sequence of service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (88%) peserta didik sudah mencapai kompeten dan sebagian kecil (12%) peserta didik dinyatakan tidak kompeten dalam praktik *sequence of service* sebagai pramusaji yang dianalisis berdasarkan SOP Hotel. Peserta didik disarankan untuk berlatih secara mandiri dan memanfaatkan pengalaman magang atau program *teaching factory* untuk memperkuat kompetensi yang masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Kompetensi, Pramusaji, *Sequence of Service*

Analysis of Students Competencies in Praacticing the Sequence of Service as Waiters at Hospitality Vocational Schools

Abstract

Vocational High Schools (SMK) are formal educational institutions that provide vocational education at the secondary level with the aim of producing graduates who are ready to enter the workforce, particularly in the hospitality industry, which requires mastery of the Sequence of Service as a core competency for waitstaff. This study aims to analyze student performance as servers in the practice of the Sequence of Service at a Hospitality Vocational High School, covering five main aspects: greeting, seating, taking orders, serving food and beverages, and clearing tables and settling the bill. This study used a quantitative method with a sample of 44 students of class XI of the Hospitality Expertise Program at SMK 45 Lembang. The data collection technique used a performance test analyzed based on percentage calculations with competency criteria $\geq 75\%$. The research instrument used was an assessment rubric that referred to the sequence of service indicators. The results showed that the majority (88%) of students had achieved competence and a small portion (12%) of students were declared incompetent in the practice of sequence of service as waiters analyzed based on Hotel SOPs. Students are advised to practice independently and utilize internship experiences or teaching factory programs to strengthen competencies that still need to be improved.

Keywords: Competencies, Waiters, Sequence of Service

PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah lembaga pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang menengah sebagai kelanjutan dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau Madrasah Tsanawiyah (MTs), dengan tujuan membentuk lulusan siap memasuki dunia kerja baik sebagai tenaga kerja terampil maupun wiraswasta (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2018). Berbeda dengan Sekolah Menengah Atas yang lebih menekankan pengetahuan akademis, kurikulum SMK menggabungkan pembelajaran teori dan praktik dengan proporsi ideal 30% teori dan 70% praktik agar lulusan memiliki keterampilan praktis yang kuat (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017). Pendidikan vokasi di SMK dirancang untuk menjawab kebutuhan dunia industri secara langsung, sehingga setiap program keahlian dikembangkan berdasarkan standar kompetensi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri (DUDI).

Salah satu program keahlian yang berkembang pesat di SMK adalah Program Keahlian Perhotelan, yang mempersiapkan peserta didik untuk bekerja di sektor pariwisata dan perhotelan. Seiring meningkatnya tuntutan industri perhotelan khususnya di bidang *Food and Beverage Service*, permintaan tenaga kerja terlatih kembali meningkat, mendorong lembaga pendidikan vokasi seperti SMK Perhotelan untuk mempersiapkan tenaga kerja profesional dan terampil melalui pembelajaran teoretis dan pengalaman praktis melalui magang dan *teaching factory* (Hutauruk, 2022). Kondisi ini menuntut SMK untuk tidak hanya menghasilkan lulusan yang memahami konsep pelayanan secara teoritis, tetapi juga mampu mengaplikasikannya secara langsung sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di industri perhotelan. Salah satu keterampilan utama yang harus dimiliki pramusaji adalah *Sequence of Service*, yaitu prosedur pelayanan yang mencakup penyajian makanan dan minuman secara sistematis sesuai standar industri (Susi & Andiani, 2022; Pradnya & Praminatih, 2025).

Sequence of Service merupakan rangkaian prosedur pelayanan yang dilakukan secara berurutan dan terstandar, mulai dari menyambut tamu hingga penyelesaian transaksi pembayaran. Penguasaan terhadap prosedur ini menjadi tolok ukur profesionalisme seorang pramusaji dalam menjalankan tugasnya (Gita, Mahardika, & Widiastini, 2020). Kesalahan dalam *Sequence of Service* sebagai pramusaji dapat menyebabkan ketidakefektifan pelayanan, seperti keterlambatan penyajian, ketidaksesuaian antara pesanan dan hidangan yang disajikan, serta minimnya keterampilan komunikasi saat menghadapi pelanggan (Addawiyah dkk., 2020; Renaldi & Sadikin, 2025). Dampak dari kesalahan tersebut tidak hanya berpengaruh pada kepuasan tamu, tetapi juga dapat menurunkan citra dan reputasi hotel secara keseluruhan (Kristiutami & Rahayu, 2020). Evaluasi terhadap kompetensi peserta didik dalam praktik pelayanan menjadi penting, karena kompetensi pramusaji berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang profesional (Tukunang, Warokka, & Wenas, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi peserta didik dalam praktik *Sequence of Service* sebagai pramusaji di SMK Perhotelan yang mencakup lima aspek utama: *greeting, seating, taking order, serving food and beverage*, serta *clear up and settle bill*.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian satu variabel untuk mengukur kompetensi peserta didik dalam praktik *sequence of service* sebagai pramusaji. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas XI Program Keahlian Perhotelan di SMK 45 Lembang yang sedang menempuh Mata Pelajaran *Food and Beverage Service*. Sampel penelitian menggunakan total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel, sejumlah 44 orang peserta didik.

Teknik pengumpulan data menggunakan tes kinerja dengan menggunakan rubrik penilaian yang disusun berdasarkan SOP *Sequence of Service* industri perhotelan mencakup lima aspek, yaitu *greeting, seating, taking order, serving food and beverage, serta clear up and settle bill*. Analisis data penelitian menggunakan rumus Sugiyono (2008), sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Skor yang diperoleh

n = Skor maksimal

Penafsiran capaian kompetensi mengacu pada Panduan Penilaian SMK Direktorat PSMK tahun 2018, yaitu apabila perolehan mencapai $\geq 75\%$ dinyatakan kompeten dan apabila $< 75\%$ dinyatakan tidak kompeten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identitas Peserta Didik

Penelitian ini melibatkan 44 peserta didik SMK 45 Lembang yang mengikuti praktik *sequence of service* sebagai pramusaji. Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 26 orang (59,1%) berjenis kelamin perempuan dan 18 orang (40,9%) berjenis kelamin laki-laki, mencerminkan ketertarikan yang lebih tinggi dari peserta didik perempuan terhadap profesi pramusaji di bidang perhotelan.

Tabel 1. Identitas Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	18	40,9
Perempuan	26	59,1
Jumlah	44	100

2. Analisis Capaian Kompetensi Peserta Didik berdasarkan Aspek *Sequence of Service*

Analisis capaian kompetensi peserta didik dalam praktik *sequence of service* sebagai pramusaji dapat dideskripsikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Analisis Kompetensi Berdasarkan Aspek *Sequence of Service*

Aspek	Kompeten	Tidak Kompeten	Persentase Kompeten (%)
<i>Greeting</i>	40	4	90,9
<i>Seating</i>	43	1	97,7
<i>Taking Order</i>	42	2	95,5
<i>Serving Food & Beverage</i>	40	4	90,9
<i>Clear Up & Settle Bill</i>	41	3	93,2
Total (Keseluruhan)	39	5	88,0

a. Greeting (Menyambut Kedatangan Tamu)

Hasil analisis kompetensi pada aspek *greeting* mencapai sebesar 90,9% peserta didik dinyatakan kompeten. *Greeting* menjadi langkah awal yang membentuk kesan pertama atau *first impression* tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan suatu hotel atau restoran. Kesan pertama yang positif akan sangat mempengaruhi persepsi tamu terhadap keseluruhan pengalaman peserta didik. Kesan pertama yang baik akan menciptakan ekspektasi positif yang dapat meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. *Greeting* merupakan elemen krusial menciptakan pengalaman pelayanan yang berkesan bagi tamu (Riski, 2019).

Persentase peserta didik yang telah kompeten menandakan bahwa peserta didik memahami urgensi menciptakan kesan pertama yang positif dalam dunia perhotelan. Pemahaman ini tidak hanya bersifat kognitif tetapi juga telah terinternalisasi dalam praktik pelayanan yang peserta didik lakukan. Peserta didik telah mendapatkan pengalaman latihan praktik simulasi pelayanan yang konsisten melalui berbagai kegiatan praktik pelayanan. Kegiatan praktik yang dilakukan secara rutin memungkinkan peserta didik mengasah keterampilan *greeting* peserta didik hingga mencapai tingkat otomatisasi yang diperlukan dalam pelayanan profesional (Maldin dan Sianipar, 2025).

b. Seating (Mempersilakan Duduk)

Hasil analisis kompetensi pada aspek *seating* mencapai sebesar 97,7% peserta didik dinyatakan kompeten. Capaian persentase yang sangat tinggi ini mencerminkan bahwa mayoritas peserta didik memahami dan mampu mengimplementasikan prosedur *seating* sesuai standar pelayanan industri perhotelan internasional (Khoerunnisa, Yogha, & Nurani, 2017).

Persentase kompetensi yang tinggi menunjukkan bahwa peserta didik tidak hanya menguasai teori dan prosedur secara konseptual, tetapi juga mampu mengimplementasikan prosedur *seating* dengan efektif dan natural. Pendekatan pembelajaran praktik langsung terbukti efektif membangun keterampilan motorik dan prosedural yang diperlukan dalam pelayanan perhotelan (Suharsono, 2019). Kemampuan mengalihkan pengetahuan teoritis ke dalam praktik nyata merupakan salah satu ukuran keberhasilan pendidikan vokasi (Davis, Lockwood, Alcott, & Pantelidis, 2018).

c. Taking Order (Pencatatan Pesanan)

Hasil analisis kompetensi pada aspek *taking order* mencapai sebesar 95,5% peserta didik dinyatakan kompeten. *Taking order* membutuhkan perpaduan harmonis berbagai keterampilan yang harus dikuasai secara terpadu. Teknik mendengarkan secara aktif atau *active listening* memahami keinginan tamu dengan tepat, pencatatan pesanan yang akurat dan rapi, kemampuan menjelaskan rincian menu dengan jelas dan menarik termasuk bahan-bahan dan cara penyajian menjadi keterampilan penting. Penanganan permintaan khusus seperti alergi makanan atau preferensi diet tertentu, pemberian rekomendasi yang relevan, serta kemampuan melakukan *upselling* secara halus dan profesional tanpa memberikan kesan memaksa juga harus dikuasai (Kasavana, 2013). Kemampuan berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris, turut menjadi faktor berpengaruh bagi peserta didik dengan skor rendah (Halyati, 2017).

d. Serving Food and Beverage (Penyajian Makanan dan Minuman)

Hasil analisis kompetensi pada aspek *Serving food and Beverage* mencapai sebesar 90,9% peserta didik dinyatakan kompeten. Kompetensi *-serving* menuntut penguasaan berbagai keterampilan teknis dan non-teknis yang sangat kompleks dan saling berkaitan erat. Keterampilan psikomotor seperti ini termasuk yang paling menantang karena menuntut koordinasi antara pikiran dan gerakan tubuh yang hanya terbentuk melalui latihan berulang

dan konsisten (Harris, 2023). Program penguatan berupa video demonstrasi, latihan bertahap, dan simulasi situasi yang realistis menjadi langkah yang perlu diambil (Yuanti & Luckyrainita, 2017).

e. Clear Up and Settle Bill (Pembersihan dan Pengantaran Tagihan)

Hasil analisis kompetensi pada aspek *Clear and Settle bill* mencapai sebesar 93,2% peserta didik dinyatakan kompeten. Kompetensi ini mencakup pengelolaan berbagai metode pembayaran yang meliputi pembayaran tunai, kartu kredit, kartu debit, maupun voucher atau sistem pembayaran digital lainnya. Tahap *settle bill* adalah momen terakhir pramusaji berinteraksi langsung dengan tamu, sehingga kualitasnya akan sangat membekas sebagai kesan terakhir (Widyaningsih & Atmoko, 2024).

Kompetensi Peserta Didik dalam Praktik *Sequence of Service* sebagai Pramusaji Kompetensi peserta didik dalam praktik *Sequence of Service* sebagai pramusaji dianalisis berdasarkan lima aspek, yaitu *greeting, seating, taking order, serving food and beverage*, serta *clear up and settle bill*. Hasil analisis disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Kompetensi Peserta Didik dalam Praktik *Sequence of Service* Sebagai Pramusaji

PD	<i>Greeting</i>	<i>Seating</i>	<i>Taking Order</i>	<i>Serving F&B</i>	<i>Clear-up & Nilai Bill</i>		Status
1	5	3	3	5	4	80	Kompeten
2	5	5	5	3	5	92	Kompeten
3	3	5	5	3	5	84	Kompeten
4	3	5	5	5	5	92	Kompeten
5	4	3	4	5	4	80	Kompeten
6	4	4	4	1	1	56	Tidak Kompeten
7	5	4	3	5	4	84	Kompeten
8	5	3	4	3	5	80	Kompeten
9	4	5	5	4	5	92	Kompeten
10	3	5	3	3	5	76	Kompeten
11	4	4	4	5	4	84	Kompeten
12	3	4	4	3	5	76	Kompeten
13	4	5	5	5	3	88	Kompeten
14	5	5	3	5	5	92	Kompeten
15	5	5	5	3	5	92	Kompeten
16	4	4	3	3	5	76	Kompeten
17	5	4	3	5	4	84	Kompeten
18	4	5	4	3	4	80	Kompeten
19	3	3	5	5	5	84	Kompeten
20	4	5	5	4	5	92	Kompeten
21	4	4	3	3	5	76	Kompeten
22	5	3	5	4	5	88	Kompeten
23	3	4	4	5	4	80	Kompeten
24	2	1	1	4	3	44	Tidak Kompeten
25	5	3	5	5	4	88	Kompeten
26	5	4	3	4	4	80	Kompeten
27	3	4	3	5	5	80	Kompeten

PD	<i>Greeting</i>	<i>Seating</i>	<i>Taking Order</i>	<i>Serving F&B</i>	<i>Clear-up & Nilai Bill</i>	Nilai	Status
28	4	5	3	5	3	80	Kompeten
29	2	4	2	4	4	64	Tidak Kompeten
30	5	3	5	4	4	84	Kompeten
31	5	4	3	5	3	80	Kompeten
32	3	5	4	5	3	80	Kompeten
33	4	5	5	4	3	84	Kompeten
34	5	5	5	3	5	92	Kompeten
35	4	4	5	5	4	88	Kompeten
36	4	5	4	3	3	76	Kompeten
37	5	3	5	3	3	76	Kompeten
38	3	5	5	3	3	76	Kompeten
39	3	4	5	4	3	76	Kompeten
40	5	4	5	5	5	96	Kompeten
41	5	4	3	5	4	84	Kompeten
42	4	4	4	1	1	56	Tidak Kompeten
43	1	4	3	1	2	44	Tidak Kompeten
44	5	4	5	3	5	88	Kompeten

Berdasarkan Tabel 3, kompetensi peserta didik dalam praktik *Sequence of Service* sebagai pramusaji bervariasi dengan rentang skor dari 44 hingga 96, yaitu 39 peserta didik dinyatakan kompeten dan 5 peserta didik dinyatakan tidak kompeten. Distribusi skor peserta didik dalam praktik *Sequence of Service* sebagai pramusaji dideskripsikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Distribusi Skor Praktik *Sequence of Service* sebagai Pramusaji

Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase Kumulatif (%)
44	2	4,55	4,55
56	2	4,55	9,10
64	1	2,27	11,37
76	8	18,18	29,55
80	10	22,73	52,28
84	8	18,18	70,46
88	5	11,36	81,82
92	7	15,91	97,73
96	1	2,27	100,00
Total	44	100	-

Persentase capaian kompetensi peserta didik dalam praktik *Sequence of Service* sebagai pramusaji disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Persentase Kriteria Kelulusan Peserta Didik

Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
Kompeten	39	88
Tidak Kompeten	5	12

Jumlah	44	100
--------	----	-----

Tabel 5 menunjukkan bahwa, peserta didik dalam praktik *Sequence of Service* sebagai pramusaji diperoleh 88% dinyatakan kompeten dan 12% dinyatakan tidak kompeten. Upaya untuk meningkatkan kompetensi pramusaji dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan secara konsisten, uji kompetensi, dan mengadakan kompetisi di hotel yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional, meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan penjualan (Wikantini dan Andiani, 2020).

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 44 peserta didik, sebagian besar (88%) peserta didik dinyatakan kompeten dalam praktik *Sequence of Service* sebagai pramusaji di SMK Perhotelan. Capaian ini menunjukkan bahwa, masih terdapat sebagian kecil (12%) peserta didik yang tidak kompeten, sehingga diperlukan pembimbingan atau latihan tambahan. Persentase kelulusan yang tinggi mengindikasikan bahwa program pembelajaran praktik *Sequence of Service* di SMK telah berjalan efektif.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar guru produktif meningkatkan intensitas latihan praktik melalui simulasi situasi yang lebih realistis, video demonstrasi, dan program pendampingan individual. Peserta didik disarankan untuk berlatih secara mandiri dan memanfaatkan pengalaman magang atau program *teaching factory* untuk memperkuat kompetensi yang masih perlu ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua Program Studi PKK FPTI UPI, Kepala SMK 45 Lembang, dan guru produktif pengampu praktik *Sequence of Service* telah memberikan izin, fasilitas dan bantuan selama proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Addawiyah, Z., Nurani, A. S., & Rahmawati, Y. (2020). Sikap kerja pramusaji pada mata pelajaran tata hidang dalam layanan makanan dan minuman. *Media Pendidikan, Gizi, dan Kuliner*, 9(1), 65–70. <https://doi.org/10.17509/boga.v9i1.23681>
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. S. (2018). Manajemen layanan makanan dan minuman dalam industri perhotelan: Pendekatan standar internasional. *Journal of Hospitality and Food Service Management*, 12(2), 1–18.
- Duta, R. P., & Setyawan, A. (2021). Standar urutan pelayanan di restoran: Kajian prosedur operasional baku industri perhotelan. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan Indonesia*, 6(1), 44–58.
- Gita, G. E. K., Mahardika, Y. M., & Widiastini, N. M. A. (2020). Karakteristik dan keterampilan pramusaji di era revolusi industri 4.0 pada hotel berbintang di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 29–37. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.29001>
- Halyati. (2017). Prosedur taking order oleh food and beverage service pada restoran hotel bintang lima. *JOM FISIP*, 4(2), 1–11.
- Harris, J. (2023). Developing psychomotor skills in hospitality education: Challenges and strategies. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 35(2), 112–125.
- Hutauruk, D. M. (2022). Permintaan tenaga kerja terlatih di sektor pariwisata pasca pandemi: Analisis tren dan proyeksi industri. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Pariwisata*, 7(1), 15–29.

- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2013). Pengelolaan operasional front office dan layanan tamu di industri perhotelan modern. *International Journal of Hospitality Operations*, 9(4), 101–118.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2017). Revitalisasi sekolah menengah kejuruan untuk produktivitas dan daya saing bangsa: Kebijakan dan implementasi. *Jurnal Kebijakan Pendidikan Vokasi*.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2018). Pedoman penyusunan modul pengembangan keprofesian berkelanjutan guru produktif SMK. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*.
- Khoerunnisa, D. A., Yogha, S., & Nurani, A. S. (2017). Manfaat program praktik kerja industri pada kemampuan kompetensi kerja food and beverage service siswa SMK. *Media Pendidikan, Gizi dan Kuliner*, 6(2), 9–14.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu di restoran hotel berbintang. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 31–42.
- Maldin, S. A., & Sianipar, B. (2025). Role play to alleviate speaking anxiety: Action research in ESP class of tourism polytechnic. *Jurnal Cahaya Pendidikan*, 11(1), 43–55.
- Maleachi, S., Laurent, L., & Surya, E. (2020). Peran dan efisiensi kerja pramusaji dalam meningkatkan pendapatan restoran di hotel bintang lima. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 9(1), 1–14.
- Mentari, K. R., & Rahman, A. F. (2020). Pengaruh pelatihan terhadap keterampilan pramusaji food and beverage service di hotel berbintang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 46–52.
- Pradnya, N. L. K. K. D., & Praminatih, G. A. (2025). Pengaruh sequence of service terhadap kepuasan tamu di restoran hotel internasional. *PARIS: Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 4(10), 2750–2759.
- Pradnya, S. N. P. (2023). Penanganan sequence of service oleh pramusaji dalam meningkatkan kualitas layanan di restoran hotel resort. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Terapan*, 5(2), 77–89.
- Renaldi, M., & Sadikin, P. N. (2025). Analisis sequence of service waiters di restoran hotel bintang empat. *Panorama: Jurnal Kajian Pariwisata*, 5(1), 12–24.
- Riski, G. A. A. (2019). Analisa peran front desk agent dalam pembentukan citra positif hotel berbintang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36–44.
- Sebina, E. P., & Eviana, N. (2024). Penilaian kinerja pramusaji berdasarkan standar layanan industri perhotelan. *EDUTURISMA: Jurnal Pendidikan Pariwisata*, 8(2), 55–68.
- Sudijono, A., & Mardapi, D. (2008). Analisis statistik dalam penilaian pendidikan: Pendekatan kuantitatif berbasis data kinerja. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 1(1), 45–60.
- Suharsono. (2019). Efektivitas metode demonstrasi dalam meningkatkan keterampilan praktik pelayanan pada peserta didik SMK. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 9(2), 55–64.
- Susi Purniasih, & Andiani, N. D. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji pada masa pandemi COVID-19 di restoran hotel berbintang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(3), 342–351.

- Tukunang, M. M., Warokka, M. M., & Wenas, P. I. (2020). Pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di kota Tomohon. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 3(2), 63–69.
- Widyaningsih, H., & Atmoko, T. P. H. (2024). Pelaksanaan tugas dan kerja sama pramusaji dalam melayani tamu di hotel berbintang di Yogyakarta. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 7(1), 99–110.
- Wikantini, I. A. K. W., & Andiani, N. D. (2020). Strategi peningkatan keterampilan pramusaji di restoran hotel berbintang di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(2), 42–50.
- Yuanti, E. E., & Luckyrainita, L. C. (2017). Layanan makanan dan minuman di hotel berbintang: Standar prosedur dan implementasinya. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(1), 1–12.