

DINAMIKA KOMUNIKASI *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DAN *KITCHEN* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL GRAND DIAMOND YOGYAKARTA

Azis Fitri Profita Aznam^{1*}, Noer Ayufika Nulul², Fera Dhian Anggraini³

^{1,3}Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti, Indonesia

²Universitas Gadjah Mada, Indonesia

fifiprofita@akparda.ac.id^{1*}; noer.ayufika.nulul@mail.ugm.ac.id²; feestrobya@gmail.com³

Abstrak

Food and Beverage Service dan *Kitchen* merupakan dua bagian dalam industri perhotelan yang saling berkaitan karena berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami dinamika komunikasi yang terjadi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan staf dari bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* yang berjumlah empat orang. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa dinamika komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta dipengaruhi oleh dua faktor yaitu penggunaan teknologi komunikasi dan persepsi individu terhadap peran masing-masing bagian yang berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini berkontribusi untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai kompleksitas dinamika komunikasi interbagian dalam industri perhotelan, khususnya bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* yang merupakan dua bagian penting dalam operasional hotel. Implikasi praktis penelitian ini dapat digunakan oleh Hotel Grand Diamond Yogyakarta untuk mengidentifikasi perbaikan praktik komunikasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Komunikasi, Kualitas Pelayanan, *Food and Beverage Service*, *Kitchen*, Hotel

Abstract

Food and Beverage Service and the Kitchen are two interconnected departments within the hospitality industry which significantly impact the service quality. This research aims to understand the communication dynamics established between the Food and Beverage Service and the Kitchen at Hotel Grand Diamond Yogyakarta as their efforts to enhance service quality. A qualitative research method with a case study approach was employed. Data were collected through direct observation and interviews with four staff members from the Food and Beverage Service and the Kitchen Departments. The study reveals that the communication dynamics established between the Food and Beverage Service and the Kitchen at Hotel Grand Diamond Yogyakarta are influenced by two factors: the utilization of communication technology and individual perceptions regarding the roles of each department, which subsequently affects the improvement of service quality. This research contributes to providing an in-depth understanding of the complexities of interdepartmental communication dynamics within the hospitality industry, particularly between two crucial departments in the hotel operations, namely the Food and Beverage Service and the Kitchen. The practical implications of this study can be applied by Hotel Grand Diamond Yogyakarta to identify improvements in communication practices that can enhance overall service quality.

Keywords: Communication, Service Quality, *Food and Beverage Service*, *Kitchen*, Hotel

1. PENDAHULUAN

Tren industri perhotelan di Yogyakarta mengalami tuntutan yang tinggi dari masyarakat akibat perubahan ekspektasi wisatawan dan perkembangan teknologi yang terjadi saat ini (Hendriyati, 2019). Perubahan ekspektasi wisatawan mencerminkan bahwa masyarakat saat ini lebih menginginkan perjalanan yang bermakna, personal, bertanggung jawab, dan didukung teknologi (Wisnawa, 2024). Perubahan tersebut menuntut setiap hotel untuk dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya dalam menarik dan mempertahankan tamu. Hotel di Yogyakarta harus mampu beradaptasi dengan segala perubahan agar memiliki peluang untuk tetap kompetitif dalam menarik wisatawan dan membangun loyalitas tamu melalui kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan segala upaya dan hasil kerja organisasi atau individu dalam memenuhi harapan tamu atau pelanggan (Akakip et al., 2023; Anggraini & Utami, 2022). Kualitas pelayanan bukan hanya sekedar pemenuhan kebutuhan tamu, melainkan juga menjadi dasar keseluruhan pengalaman yang dirasakan tamu selama menginap di hotel (Hemawan et al., 2018). Kualitas pelayanan dalam hotel dapat mencakup berbagai hal yang saling berkaitan seperti keramahan staf, kecepatan dan efisiensi layanan, serta kenyamanan dan keamanan (Dona & Kurniadi, 2024). Setiap bagian dalam hotel harus memiliki kontribusi masing-masing untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang menyeluruh kepada tamu atau pelanggan, terlebih pada bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*.

Bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* dalam hotel saling terkait kuat dan berkontribusi untuk menciptakan kualitas pelayanan tamu. *Food and Beverage Service* merupakan bagian terdepan dalam berinteraksi dengan tamu terkait kebutuhan makanan dan minuman (Dewi et al., 2022). *Food and Beverage Service* juga berperan dalam menerima dan menyajikan pesanan makanan dan minuman bagi tamu, merekomendasikan menu, serta menciptakan pengalaman bersantap tamu yang menyenangkan (Derinta et al., 2024). Sementara itu, bagian *Kitchen* memiliki berperan dalam mempersiapkan, mengolah, dan menghasilkan kualitas makanan yang sesuai dengan standar ketetapan hotel. *Kitchen* merupakan pusat produksi yang bertanggung jawab atas segala layanan makanan dan minuman di hotel (Davis et al., 2018).

Keterkaitan antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* harus didasari oleh komunikasi yang efektif dan efisien agar tercipta alur kerja yang sinergis dan meminimalkan kesalahan yang dapat berkontribusi pada kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Komunikasi yang baik antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* akan memunculkan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan maupun permintaan khusus dari tamu. Komunikasi dalam pekerjaan merupakan proses pertukaran informasi, ide, gagasan, perasaan, dan instruksi kerja antara individu atau kelompok di lingkungan kerja yang bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama (Apsari,

2024; Sari et al., 2018). Dinamika komunikasi yang terjadi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* umumnya mengarah pada kelancaran operasional pelayanan makanan dan minuman tamu serta kepuasan tamu (Anshori, 2023).

Hotel Grand Diamond Yogyakarta sebagai salah satu hotel berbintang yang selalu ramai pengunjung di Kota Yogyakarta sangat menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan dalam mempertahankan bisnisnya pada industri perhotelan. Hotel Grand Diamond Yogyakarta selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya diterapkan melalui jalinan komunikasi yang baik dan efektif antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*. Efektivitas komunikasi antara kedua bagian tersebut dapat memengaruhi kecepatan, ketepatan, serta kualitas penyajian makanan dan minuman pada tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemahaman mendalam tentang dinamika komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta masih memerlukan perhatian khusus meskipun saat ini telah terjadi komunikasi yang baik dan efektif interbagian diantara keduanya. Penelitian ini akan mengidentifikasi dinamika komunikasi yang terjadi pada bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* agar dapat lebih dioptimalkan untuk mencapai kualitas pelayanan di Hotel Grand Diamond Yogyakarta.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis kualitatif karena memiliki tujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial dalam dinamika komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta dalam lingkup peningkatan kualitas pelayanan. Pendekatan kualitatif sangat memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi perspektif, pengalaman, dan makna yang dibangun oleh partisipan yang dilibatkan dalam penelitian (Creswell, 2018). Desain kualitatif dalam penelitian ini menggunakan studi kasus karena dianggap relevan untuk mengeksplorasi fenomena dinamika komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Hotel Grand Diamond Yogyakarta.

Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi langsung di Hotel Grand Diamond Yogyakarta, khususnya pada bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*. Penelitian ini melibatkan empat orang partisipan yang pemilihannya didasarkan pada teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah pemilihan partisipan secara sengaja berdasarkan atas pertimbangan atau kriteria spesifik yang telah ditentukan sebelumnya (Agustianti et al., 2022). Partisipan yang dipilih adalah orang yang memiliki pengalaman, perspektif, dan pemahaman tentang dinamika komunikasi yang terjadi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta, serta

memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Berikut adalah partisipan yang dilibatkan dalam penelitian ini:

1. Supervisor bagian *Food and Beverage Service*
2. Staf bagian *Food and Beverage Service*
3. *Executive Chef* bagian *Kitchen*
4. Staf bagian *Kitchen*

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara terlibat langsung dalam pengamatan dan interaksi dengan staf di lingkungan kerja bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* Hotel Grand Diamond Yogyakarta. Teknik observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pola komunikasi terjadi dalam lingkup alaminya yang meliputi pola komunikasi verbal dan nonverbal, penggunaan teknologi dalam komunikasi, alur informasi, serta potensi hambatan yang muncul yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta serta hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis data dari wawancara mendalam dengan empat partisipan dan observasi langsung yang dilakukan, maka didapatkan temuan bahwa dinamika komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* dipengaruhi oleh dua faktor yaitu penggunaan teknologi komunikasi dan persepsi individu terhadap peran masing-masing bagian yang memiliki pengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan.

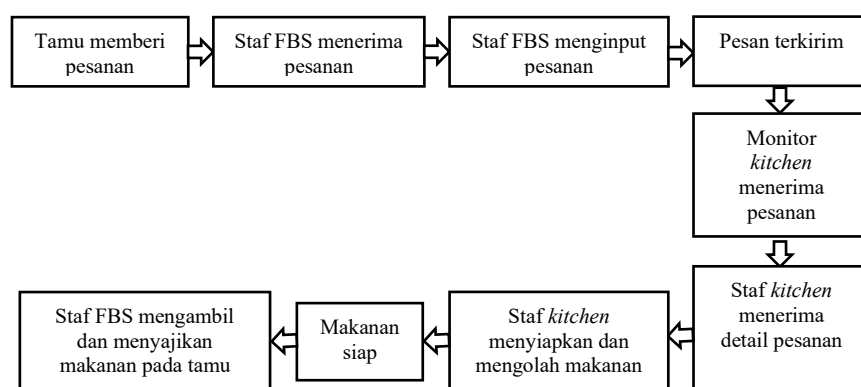
3.1. Dinamika Komunikasi antara Bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta

Dinamika komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta menunjukkan pola interaksi yang kompleks yang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu penggunaan teknologi komunikasi dan persepsi individu terhadap peran masing-masing bagian. Penggunaan teknologi komunikasi berperan dalam memfasilitasi pertukaran informasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* yang ditunjukkan dengan adanya komunikasi yang baik antar keduanya yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat alur pelayanan. Komunikasi merupakan sebuah cara untuk saling berhubungan dan berbagi pemahaman (Barnes & Todd, 2021). Hotel Grand Diamond Yogyakarta mengimplementasikan sistem pemesanan elektronik yang berfungsi untuk memfasilitasi staf *Food and Beverage Service* dalam pengiriman pesanan langsung ke layar monitor di area *kitchen*. Sistem

tersebut dinilai efektif dalam mengurangi kesalahan interpretasi komunikasi verbal dalam penyampaian pesan yang pernah terjadi di Hotel Grand Diamond Yogyakarta.

Partisipan dari kedua bagian menyatakan bahwa sistem pemesanan elektronik yang diterapkan sangat membantu dalam mempercepat proses penyampaian informasi mengenai detail pesanan, jumlah, dan permintaan khusus dari tamu. Supervisor bagian *Food and Beverage Service* mengatakan bahwa *“Kita jadi lebih cepat kirim pesanan ke dapur dengan adanya adanya sistem order elektronik ini. Kalau dulu kan harus menulis manual, terus kadang tulisannya kurang jelas atau salah dengar pas telepon”*. Sesuai dengan pernyataan tersebut, staf bagian *Kitchen* juga menyebutkan hal yang sama bahwa *“Sistem elektronik yang kita miliki saat ini sangat membantu kami dalam menerima orderan dengan lebih jelas. Jadi kita bisa langsung lihat detailnya di layar, jumlahnya berapa, ada catatan khusus atau tidak”*.

Dinamika komunikasi yang terjadi interbagian bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta dalam peran penggunaan teknologi komunikasi yang dapat memfasilitasi pertukaran informasi sejalan dengan teori sistem dari Ludwig von Bertalanffy. *Theory system* menurut Ludwig von Bertalanffy (1972) adalah sekumpulan komponen yang saling berinteraksi dan bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Sistem memiliki kecenderungan untuk mempertahankan keadaan menjadi stabil meskipun ada perubahan dari dalam atau luar sistem. Terdapat umpan balik informasi tentang output sistem yang kembali ke sistem serta memengaruhi input dan proses di masa depan. Berikut adalah alur komunikasi menggunakan teknologi antara bagian *Food and Beverage Service* dan bagian *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta.



Gambar 1. Alur Komunikasi Teknologi Hotel Grand Diamond Yogyakarta

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Pada Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa komunikasi melalui teknologi yang terjadi antara bagian *Food and Beverage Service* dan bagian *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta dalam

proses pemesanan makanan dan minuman dimulai ketika tamu menyampaikan pesanan kepada staf *Food and Beverage Service*. Staf *Food and Beverage Service* kemudian menginput pesanan tersebut ke dalam sistem elektronik. Pesanan tersebut secara otomatis diteruskan dan ditampilkan pada layar monitor yang terletak di area *kitchen*. Staf *Kitchen* melihat detail pesanan pada layar dan mulai mempersiapkan makanan. Makanan diambil oleh staf *Food and Beverage Service* setelah selesai diolah untuk disajikan kepada tamu. Sistem elektronik berperan penting dalam mempercepat penyampaian informasi pesanan yang detail dan mengurangi potensi kesalahan interpretasi dibandingkan dengan komunikasi verbal atau manual (Iswahyudi et al., 2024).

Implementasi penggunaan sistem teknologi pemesanan elektronik di Hotel Grand Diamond Yogyakarta berfungsi sebagai mekanisme utama dalam subsistem komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*. Sistem bertindak sebagai media atau saluran yang memfasilitasi transfer informasi pesanan (input) dari bagian *Food and Beverage Service* ke *Kitchen* untuk diproses menjadi hidangan siap saji (Cui et al., 2024). Keberhasilan sistem dalam mempercepat alur informasi dan mengurangi kesalahan menunjukkan adanya umpan balik positif yang mendukung penggunaan teknologi dalam berkomunikasi di Hotel Grand Diamond Yogyakarta. Hotel Grand Diamond Yogyakarta berupaya mempertahankan keadaan yang efisien dan akurat dalam proses pemesanan sesuai dengan kecenderungan dalam teori sistem yaitu untuk menjaga stabilitas dalam mencapai tujuan untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman yang lebih berkualitas.

Penelitian ini juga menemukan adanya persepsi individu terhadap peran masing-masing bagian yang memiliki perbedaan persepsi interbagian *Food and Beverage Service* dan *kitchen* mengenai peran dan tanggung jawab masing-masing. Beberapa staf *Food and Beverage Service* merasa bahwa staf bagian *Kitchen* kurang responsif terhadap permintaan mendesak atau perubahan pesanan dari tamu, serta beranggapan bahwa *kitchen* terkadang terlalu fokus pada standar operasional dan kurang fleksibel terhadap kebutuhan individual tamu. Staf *Food and Beverage Service* menyampaikan dalam wawancaranya “Kadang kalau tamu ada permintaan khusus yang agak mendadak, misalnya minta makanan yang nggak ada di menu atau perubahan yang lumayan ribet, dari dapur itu kayak kurang fleksibel gitu. Mereka lebih fokus sama SOP yang sudah ada, jadi kadang kita di depan yang jadi kesulitan jelasin ke tamunya”.

Di sisi lain staf *Kitchen* mengungkapkan bahwa seringkali menerima informasi yang kurang jelas atau terlambat dari bagian *Food and Beverage Service*, terutama mengenai perubahan jumlah pesanan atau detail spesifik. Bagian *Kitchen* juga merasa bahwa staf *Food and Beverage Service* terkadang kurang memahami kompleksitas proses persiapan makanan di dapur dan tekanan waktu yang dihadapi, seperti yang disampaikan oleh *Executive Chef* Hotel Grand Diamond Yogyakarta

dalam kutipan wawancaranya “*Jadi begini, kita di dapur itu kan punya alur kerja dan waktu persiapan untuk masing-masing masakan. Kalau tiba-tiba ada perubahan orderan di menit-menit terakhir, atau informasinya kurang jelas dari awal, itu bisa mengacaukan semuanya*”.

Perbedaan persepsi interbagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* yang terjadi di Hotel Grand Diamond Yogyakarta tersebut berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan menghambat komunikasi yang efektif yang dapat menurunkan kualitas pelayanan. Hasil observasi juga mengkonfirmasi adanya pola interaksi yang terkadang tegang atau kurang harmonis antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*, terutama saat terjadi perbedaan pendapat mengenai prioritas pesanan atau penanganan masalah. Namun, temuan dari perbedaan persepsi interbagian ini tidak menjadi kendala yang berarti dalam operasional kinerja karena adanya mekanisme informal dan profesional yang diterapkan untuk mengatasi perbedaan persepsi tersebut. Selain itu juga, terdapat kolaborasi yang kuat antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* yang menunjukkan pemahaman dan empati terhadap tekanan kerja masing-masing.

3.2. Keterhubungan Dinamika Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Diamond Yogyakarta

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat adanya keterhubungan antara dinamika komunikasi bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu di Hotel Grand Diamond Yogyakarta. Implementasi sistem pemesanan elektronik berkorelasi positif dengan kecepatan penyajian makanan dan akurasi pesanan. Sistem yang efisien memungkinkan informasi pesanan tersampaikan dengan cepat dan jelas ke bagian *Kitchen*, serta dapat meminimalkan kesalahan interpretasi yang dapat menyebabkan keterlambatan atau ketidaksesuaian pesanan, seperti keterangan yang disampaikan oleh Supervisor *Food and Beverage Service* dalam kutipan wawancaranya, “*Tamu jadi nggak perlu nunggu terlalu lama dengan sistem order ini. Orderan langsung masuk dapur, kita tinggal siapin. Tamu juga jarang komplain salah orderan sekarang*”. Staf *Food and Beverage Service* juga menambahkan dalam kutipan wawancaranya “*Kalau komunikasi sama dapur lagi enak, nggak ada miss, kita juga jadi lebih percaya diri pas jelasin ke tamu soal perkiraan waktu makanan keluar. Tamu jadi lebih sabar dan nggak terlalu khawatir*”.

Temuan penelitian ini mendukung Teori Sistem dari Von Bertalanffy (1972), yang menekankan pentingnya interaksi dan ketergantungan antar subsistem dalam mencapai tujuan keseluruhan organisasi. *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* adalah subsistem yang saling terkait erat di dalam operasional Hotel Grand Diamond Yogyakarta. Efektivitas komunikasi di antara keduanya secara langsung dapat memengaruhi output sistem yaitu kualitas pelayanan yang diterima tamu. Penggunaan teknologi komunikasi sebagai saluran formal merupakan upaya untuk

meningkatkan efisiensi proses (*throughput*) dan meminimalkan gangguan (*noise*) dalam sistem komunikasi (Hardjono et al., 2020). Bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta berhasil mensinergikan peran penting interbagian tersebut dalam menciptakan operasional kerja yang berdampak langsung pada kepuasan tamu melalui penyediaan layanan makanan dan minuman yang berkualitas tinggi.

Temuan penelitian ini juga relevan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL. SERVQUAL merupakan sebuah instrumen multidimensi yang dirancang untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan dalam berbagai industri (Kuayana & Pratiwi, 2019). Dimensi kehandalan dalam model SERVQUAL merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten yang sangat dipengaruhi oleh kejelasan dan akurasi informasi yang disampaikan melalui komunikasi antar departemen. Sistem pemesanan elektronik yang digunakan di Hotel Grand Diamond Yogyakarta berkontribusi positif terhadap dimensi ini. Bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* Hotel Grand Diamond Yogyakarta dapat meminimalkan kesalahan interpretasi pesanan melalui sistem yang terstruktur, sehingga terjadi peningkatan probabilitas bagi tamu yang menerima hidangan sesuai dengan harapannya dan standar kualitas pelayanan di Hotel Grand Diamond Yogyakarta.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditunjukkan bahwa penggunaan teknologi komunikasi, khususnya sistem pemesanan elektronik memegang peranan krusial dalam membentuk dinamika komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* di Hotel Grand Diamond Yogyakarta. Sistem tersebut memfasilitasi alur informasi yang lebih cepat dan terstruktur. Penelitian ini mengungkapkan bahwa dinamika komunikasi antar kedua bagian sangat dipengaruhi oleh persepsi individu mengenai peran dan tanggung jawab masing-masing. Pemahaman yang jelas dan saling menghargai antar staf berkontribusi signifikan terhadap kelancaran komunikasi. Implikasi penelitian ini adalah terdapat korelasi positif yang signifikan antara dinamika komunikasi yang efektif antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* dengan peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Hotel Grand Diamond Yogyakarta. Komunikasi yang baik dapat memastikan pesanan tersampaikan dengan akurat dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Saran bagi penelitian selanjutnya agar dapat mengeksplorasi pengaruh pelatihan komunikasi interdepartemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

5. REFERENSI

- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., ... & Hardika, I. R. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Tohar Media.
- Angraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal* 3.1 (2022): 10-18. <https://doi.org/10.70018/mb.v3i1.36>
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Akakip, F. E. D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 485-500.
- Anshori, M. Y. (2023). *Manajemen Hotel Antara Teori dan Studi Kasus Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.
- Apsari, A. A. P. H. (2024). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Internal Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. BPR Partha Kencana Tohpati Denpasar*(Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Barnes, D., & Todd, F. (2021). *Communication and learning revisited: Making meaning through talk*. Routledge.
- Bertalanffy, Ludwig von. (1972). *General System Theory; Foundation, Development, Application*, George Braziller, New York.
- Creswell, John W & J. David Creswell. 2018. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. SAGE Publications, Inc.
- Cui, T., Gine, G. R., Lei, Y., Shi, Z., Jiang, B., Yan, Y., & Zhang, H. (2024). Ready-to-Cook Foods: Technological Developments and Future Trends—A Systematic Review. *Foods*, 13(21), 3454.
- Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, I. S., & Alcott, P. (2018). *Food and beverage management*. Routledge.
- Derinta Entas, S. E., Murhadi, S., Suci Sandi Wachyuni, S., Heru Suheryadi, S., Baskoro Harwindito, S., Rahmat Gunawan, S., ... & Wahyudi Utomo, S. (2024). *MANAJEMEN KATERING DALAM INDUSTRI TAMBANG*. Penerbit Widina.
- Dewi, I. C., Indrianto, A. T. L., Soediro, M., Winarno, P. S., Minantyo, H., Sondak, M. R., ... & Leoparjo, F. (2022). Trend Bisnis Food and Beverages Menuju 2030.
- Dona, R. N., & Kurniadi, D. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bandar Udara: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Keamanan. *Journal of Engineering and Transportation*, 2(1).
- Hardjono, B., Widjaja, A. E., Kom, S., AR, M. G., Tjahyadi, H., Haryani, C. A., & Renatan, W. (2020). *Komunikasi Nirkabel: dengan Aplikasinya di Bidang Telekomunikasi dan Informatika*. Penerbit Andi.
- Hendriyati, L. (2019). Pengaruh online travel agent terhadap pemesanan kamar di hotel mutiara malioboro yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).

- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit Nem.
- Iswahyudi, M. S., Riana, N., Apriliyanti, M. I., Alfalisyado, S. E., CMP, M., Arini, D. U., ... & Sos, S. (2024). *KOMUNIKASI DAN NEGOSIASI BISNIS*. CV Rey Media Grafika.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21-39.
- Sari, A. A., Sos, S., Kom, M. I., Syaifullah, J., & Kom, M. I. (2018). *Komunikasi organisasi*. BuatBuku.com.
- Wisnawa, I. M. B. (2024). Era baru loyalitas wisata: Menggabungkan digitalisasi dan autentisitas dalam pemasaran destinasi. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(1), 1-16.