

Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel *Four Points By Sheraton Bali Seminyak*

Ida Ayu Putu Mega Pramita, I Putu Gede Parma
Undiksha

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) mengetahui karakteristik apa yang dimiliki seorang *barista* dan *bartender* yang profesional, (2) mengetahui kendala yang dihadapi oleh seorang *barista* dan *bartender* dalam bekerja, (3) mengetahui upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan *skill barista* dan *bartender*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi dan wawancara. Subjek dari penelitian ini adalah *barista* dan *bartender* di Hotel *Four Points by Sheraton Bali Seminyak*. Sedangkan, objek dari penelitian ini adalah karakteristik *barista* dan *bartender*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa syarat yang harus dimiliki oleh seorang *barista* dan *bartender* yang profesional untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya memiliki pengetahuan *basic* kopi, memiliki kemampuan memahami dan menguasai minuman, sikap atau *attitude* dan berkomunikasi yang baik. Serta ada beberapa kendala yang dihadapi *barista* dan *bartender* dalam bekerja yaitu rasa kopi yang berbeda-beda, *mechine espresso* yang bermasalah, persiapan yang kurang dan keluhan tamu. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan *skill* seorang *barista* dan *bartender* antara lain memberikan pelatihan-pelatihan dan mengikuti kompetisi yang berkaitan dengan *barista* dan *bartender*.

Kata Kunci : *Barista, Bartender, Kualitas Pelayanan dan Strategi*

Abstract

This study aims to find out: (1) knowing what characteristics possessed by a professional barista and bartender, (2) knowing the obstacles faced by a barista and bartender at work, (3) knowing the efforts that must be made in improving barista and bartender skills . The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques used were observation and interviews. The subjects of this study were baristas and bartenders at the Four Points Hotel by Sheraton Bali Seminyak. Saddle, the object of this study is the characteristics of baristas and bartenders. The results showed that there are some requirements that must be possessed by a professional barista and bartender to improve the quality of service including having basic knowledge of coffee, having the ability to understand and master drinks, attitude or attitude and good communication. And there are some obstacles faced by baristas and bartenders in their work, which are different flavors of coffee, problematic espresso mechine, lack of preparation and guest complaints. Strategies used to improve the skills of a barista and bartender include training and participating in competitions related to baristas and bartenders.

Key Words : *Barista, Bartender, Service Quality and Strategy*

1. Pendahuluan

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat berpengaruh terhadap devisa negara. Industri perhotelan yang menyediakan jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman bagi wisatawan dan fasilitas lain yang mendukung, seperti restoran, pool, gym, spa, wi-fi Internet gratis dan fasilitas lainnya. Salah satu fasilitas yang ada di hotel yaitu restoran, menurut Marsum, 2005 (dalam Ahmad, 2013) restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial serta memberikan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minuman. Restoran di dalam hotel merupakan fasilitas yang sering diburu, baik oleh tamu hotel maupun tamu yang tidak menginap dihotel, jenis makana yang beragam

serta pelayanan yang memuaskan menjadi berniat balik makan di hotel. Restoran merupakan bagian dari *Food and Beverage Department* yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman secara komersial.

Food and Beverage Service sering disebut pramusaji atau *waiter/ss* yang bertugas melayani makanan dan minuman. Menurut Sugiarto (1996) pramusaji adalah karyawan restoran atau *room service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu hotel. *Food and Beverage Service* memiliki beberapa *section* seperti *room service*, *banquet* dan bar. Menurut Sumarsono (2015:10) bar merupakan tempat menjual dan menyajikan minuman yang mengandung alkohol seperti bir, anggur, liqueur dan cocktail yang bisa di minum di tempat itu juga. Menurut Costas Katsigris dan Christ Tomas (2007:484), tokoh utama dalam operasi minuman adalah *bartender*, tentu saja fungsi utama *bartender* adalah untuk mencampur dan melayani minuman untuk tamu di area bar atau menuangkan minuman untuk pelanggan yang duduk di meja bar dilayani oleh pelayan. Istilah *barista* digunakan untuk menyebut orang yang menyiapkan kopi yang terlatih secara profesional dan memiliki keahlian tingkat tinggi untuk meracik kopi dengan berbagai campuran seperti *latte* atau *cappuccino*.

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan adanya kendala yaitu mengenai keluhan tamu yang berulang-ulang terkait dengan layanan yang sama yaitu *barista* dan *bartender*. Hasil observasi juga menemukan bahwa *skill* dari *barista* dan *bartender* masih perlu ditingkatkan, hal ini dapat dilihat dari adanya kendala mengenai keluhan tamu terkait dengan proses penyiapan dan penyajian minuman yang kurang konsisten. Tamu merasakan rasa minuman yang berubah-ubah setiap kali datang.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apa syarat yang harus dimiliki seorang barista dan bartender yang profesional di Hotel Four Points by Sheraton Bali Seminyak? (2) Apa kendala yang dihadapi seorang barista dan bartender dalam bekerja? (3) Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan skill barista dan bartender?. Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah yang pertama manfaat teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan tentang karakteristik *barista* dan *bartender* yang profesional. Dan yang kedua ada manfaat praktis: bagi penulis, pembaca dan lembaga.

2. Kajian Pustaka

Strategi

Menurut Marrus (2002) strategi merupakan suatu proses penentuan rencana yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi agar tujuan tersebut tercapai. Strategi juga merupakan suatu rencana permainan untuk mencapai sasaran yang diinginkan dari suatu unit bisnis (Kotler, 2000).

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2000:281) *service quality* merupakan tingkat keunggulan yang pengendaliannya untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas pelayanan yang diterima oleh pelanggan (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013:216).

Restoran

Menurut Sihite, (2000) restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu.

Barista

Menurut Madakaty dalam Ramadhan, (2015:8), *barista* merupakan teman cerita dan berbagi ilmu dengan tamunya. "*Barista* berasal dari bahasa Itali yang berarti *bartender*, seseorang yang menyiapkan dan meracik minuman berbasis *espresso*" (Joseph,A. Micheli, 2007:23 dalam Kiki, 2012:13), *Barista* merupakan seseorang yang memiliki profesi meracik dan menyajikan kopi yang berbasis *espresso*. *Espresso* adalah inti semesta kopi, minuman ini merupakan dasar dan fondasi sebelum mengetahui jenis kopi lainnya. Seorang *barista* rupanya butuh keahlian khusus untuk bisa menjadi seorang *barista* profesional. "*Barista* juga harus memiliki pengetahuan yang dalam tentang kopi, karena barista bertanggungjawab menumbuhkan jumlah para penikmat kopi" (Ramadhan, 2015:8).

Bartender

Menurut Costas Katsigris dan Christ Tomas (2007:484) "*Bartender* adalah untuk mencampur dan melayani minuman untuk tamu di area bar atau menuangkan minuman untuk pelanggan yang duduk di meja bar dilayani oleh pelayan." Sedangkan *Bartender* adalah orang yang ahli di bidang minuman, atau orang yang bekerja di bar dan ahli dalam campur mencampur minuman (Sawandi, 1993).

3. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini untuk memahami, menggungkap dan menjelaskan berbagai gambaran atas fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan dan kemudian dirangkum menjadi kesimpulan deskriptif berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang di dapat secara langsung dari narasumber yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi. Sedangkan, data sekunder adalah data yang sudah dibuat oleh orang lain data sekunder didapat dari sumber buku, artikel, jurnal dan

referensi yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas *barista* dan *bartender*.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak Jl. Patitenget Gang Cendrawasih No. 99 DS, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak merupakan tempat untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan. Salah satu Hotel Bintang 4 yang ada di Bali dan memiliki tempat strategis dengan daerah Seminyak yang ramai kedatangan wisatawan mancanegara.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah barista dan bartender di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak. Sedangkan, objek dari penelitian ini adalah strategi peningkatan kualitas *barista* dan *bartender*.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan secara langsung kepada nasasumber dan dapat juga memberikan pertanyaan terlebih dahulu dan dijawabnya dilain kesempatan. Dalam penelitian ini melalukan pengumpulan data berupa wawancara dengan pihak barista dan bartender Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak untuk mendapatkan informasi tentang objek yang diteliti.
2. Observasi, merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan untuk pengumpulan data. Penelitian dengan Pengumpulan data observasi berlangsung selama 6 bulan saat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak. Selama penelitian penulis mencatat semua data hasil dari observasi yang sudah dilakukan.

Teknik Analisis Data

Menurut Meleong (2011:248), analisis data merupakan upaya mengorganisasikan dan memilah-milah data menjadi satu-kesatuan data yang dapat diolah. Analisi data mencakup, yaitu:

1. Reduksi Data merupakan kegiatan menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data di lapangan. Selatah data yang diteliti terkumpul selanjutnya data tersebut perlu direduksi.
2. Penyajian Data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berupa teks naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan data.
3. Kesimpulan atau Verifikasi merupakan tahap terakhir dalam proses analisis data. Peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Syarat menjadi seorang barista yang profesional

Menjadi seorang *barista* bukan sebuah pekerjaan yang mudah. *Barista* bukan hanya orang yang bertugas membuat dan menyajikan kopi lebih dari itu barista adalah seniman. *Barista* sangat berperan penting di sebuah hotel tepatnya pada restoran yang menyajikan *breakfast*. Melalui proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 3 orang narasumber, syarat yang dimiliki seorang *barista* yang profesional adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki pengetahuan *basic* tentang kopi
Seorang *barista* harus tahu jenis kopi dan proses kopi. Pengetahuan tentang kopi harus dimiliki oleh seorang *barista* karena kopi merupakan titik inti kebaristaan. Barista juga harus tahu *basic* menjadi seorang barista, jenis dari *basic* barista yaitu *latte art*, *manual brew*, *espressoman*, dan *pro cupping*.
- b. Memiliki keterampilan komunikasi dengan orang
Berkomunikasi dengan orang itu sangat penting, misalnya berkomunikasi dengan pelanggan harus sopan dan berkomunikasi dengan team kerja harus baik supaya tidak ada *miscommunication*.
- c. Beradaptasi dengan lingkungan kerja
Seorang *barista* yang profesional harus mampu menangani stress dan konsentrasi dalam membuat pesanan kopi sekaligus.
- d. Sikap atau *attitude*
Seorang barista harus bersikap sopan dan ramah kepada tamu, selain tempat yang nyaman tamu juga mencari *barista* yang asyik diajak berbicara.

Syarat menjadi seorang bartender yang profesional

Bartender sangat berperan penting di hotel tepatnya di *department food and beverage service*, dan juga berperan sangat penting untuk meningkatkan penjualan terutama pada minuman beralkohol. Menjadi seorang *bartender* yang profesional tentu saja harus memiliki karakteristik. Melalui proses wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan 3 orang narasumber, syarat yang dimiliki seorang *bartender* yang profesional adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki kepribadian yang ramah tamah
Bartender yang ramah tamah terhadap tamu yang berkunjung ke bar sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan bartender mampu memulai perbincangan yang baik.
- b. Percaya diri
Bartender langsung *direct to guest*, maka dari itu seorang *bartender* harus percaya diri dan memberikan *service* yang bagus terhadap pelanggan.
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan baik
Kemampuan berkomunikasi dengan baik adalah hal yang sangat penting untuk menjadi *bartender* dengan membangun komunikasi yang ramah dan positif sehingga suasana nyaman pun tercipta. Berkomunikasi yang baik tidak hanya pandai merangkai kata-kata, namun juga

menjadi pendengar yang baik.

- d. Memiliki kemampuan memahami dan menguasai minuman
Bartender mampu memahami dan menguasai minuman yang di racik sesuai dengan standar resep dan mampu menciptakan resep-resep minuman yang baru.
- e. Memiliki rasa ingin tahu yang tinggi
Kunci utama untuk mempunyai rasa ingin tahu, selalu terbuka untuk terus belajar dan bisa mencari tahu lebih banyak dengan bertanya kepada *bartender* yang sudah berpengalaman atau dengan saling berbagi pengalaman.

Upaya dalam meningkatkan *skill barista* dan *bartender*

Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti dengan melakukan metode wawancara dan observasi, *barista* dan *bartender* memiliki upaya-upaya untuk meningkatkan keterampilan sebagai berikut:

- a. Pelatihan, *barista* dan *bartender* akan diberikan suatu pelatihan. Dengan adanya pelatihan ini *barista* dan *bartender* bisa bekerja dengan efektif dan efisien. Pelatihan ini dilakukan saat bar dalam keadaan senggang, pelatihan yang biasanya dilakukan *barista* dan *bartender* yaitu *taste panel* yang diadakan oleh *Restaurant and Bar Manager* seminggu 2-3 kali. Tujuan diadakannya *taste panel* untuk mengetahui dan mengenal minuman yang ada pada menu. Dengan adanya *product knowledge* tentang *beverage*, maka *barista* dan *bartender* dengan mudah menjelaskan kepada tamu tentang produk yang dijual.
- b. Bahasa Inggris yang bagus, setiap *barista* dan *bartender* harus memiliki bahasa inggris yang bagus karena menjadi *barista* dan *bartender* berkomunikasi langsung dengan tamu. Selain bisa membuat kopi dan meracik minuman, Bahasa Inggris juga menjadi salah satu syaratnya.
- c. Pemahaman tentang kopi dengan detail, seorang *barista* harus paham betul tentang kopi dari sejarah kopi, *basic* kopi, jenis-jenis kopi dan cara menyeduh kopi menggunakan alat manual sampai dengan menggunakan alat yang semi otomatis (*machine espresso*). Pelanggan yang datang tidak hanya duduk dan bersantai minum kopi begitu saja beberapa dari pelanggan memiliki permintaan untuk secangkir kopi yang diinginkannya. Hal tersebut harus dimiliki seorang *barista* untuk mengetahui lebih akurat takaran-takaran kopi yang diinginkan pelanggan. Seorang *barista* tidak hanya memahami tentang kopi saja namun *barista* harus memahami juga tentang bagaimana teknik *steam* susu dan teknik membuat *latte art* yang benar sesuai dengan standar. Dan juga memahami alat-alat kopi setidaknya seorang *barista* mengetahui bagaimana penanganan pertama jika mesin kopi tiba-tiba macet.
- d. Kemampuan meracik minuman (*mixology*), seorang *bartender* harus menguasai *skill juggling*, *flairing* dan mampu menghafal serta memahami setiap minuman dari berbagai jenis. Maka dari itu menjadi seorang *bartender* terus perdalam kemampuan dalam meracik minuman dan terus berkarya dalam membuat minuman baru. *Bartender* mampu memahami dan menguasai minuman beralkohol dan mampu memperkirakan seberapa campuran yang dapat disajikan supaya mendapatkan takaran yang pas.

- e. Jangan berhenti untuk belajar, terus belajar dan berlatih untuk membuat kopi dan campurannya serta meracik minuman beralkohol ataupun non alkohol (*cocktail* dan *mocktail*). Selain itu, bertukar informasi mengenai *barista* dan *bartender* dengan rekan lain ataupun mengikuti kompetisi yang berkaitan dengan *barista* dan *bartender* juga merupakan salah satu strategi untuk menambah pengetahuan dan juga *skill* yang dimiliki seorang *barista* dan *bartender*.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Hotel *Four Points by Sheraton Bali Seminyak*, untuk menjaga kualitas *skill barista* dan *bartender*, ada beberapa strategi yang digunakan. Sesuai dengan teori Kotler (2000) strategi merupakan suatu rencana permainan untuk mencapai sasaran yang diinginkan dari suatu unit bisnis. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan *skill barista* dan *bartender* adalah memberikan pelatihan, pengetahuan tentang kopi, serta mampu meracik minuman yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan *barista* dan *bartender*, keahlian serta memiliki tanggungjawab dari seorang *barista* dan *bartender*. Upaya tersebut dilakukan guna meningkatkan *skill barista* dan *bartender* agar mampu menghadapi persaingan dan mengembangkan keahliannya serta pengetahuan untuk meningkatkan *skill barista* dan *bartender* yang profesional. Hal ini sesuai dengan teori Ramadhan (2015:8) tentang *barista* harus memiliki pengetahuan tentang kopi, karena *barista* bertanggungjawab menumbuhkan jumlah para penikmat kopi. Dan juga teori tersebut sesuai dengan Sawandi (1993) tentang *bartender* adalah orang yang ahli di bidang minuman, atau orang yang bekerja di bar dan ahli dalam campur mencampur minuman. Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh tamu yang datang dan yang telah menerima jasa yang diberikan. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013:216) kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Sebagai seorang *barista* dan *bartender* ada syarat yang harus dimiliki, salah satunya syaratnya adalah memiliki keterampilan, menjadi *barista* dan *bartender* dituntut harus memiliki keterampilan dan keahlian dalam meracik dan menyajikan kopi serta meracik minuman dan menciptakan resep-resep baru. Selain memiliki keterampilan *barista* dan *bartender* juga perlu memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan untuk *bartender* harus menguasai kemampuan *juggling* dan *flairing* di depan tamu. Berkomunikasi yang baik adalah hal yang sangat penting karena berkomunikasi dengan baik tentunya membuat tamu senang berbicara dengan *barista* atau *bartender* maka pelayanan yang dilakukan akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu. Dengan mengetahui syarat dari seorang *barista* dan *bartender*, maka seorang *barista* dan *bartender* dapat terus mengasah kemampuan untuk terus berkarya.

Dalam penelitian ini didapatkan hasil, bahwa kualitas pelayanan dari *barista* dan *bartender* merupakan hal yang sangat penting bagi suatu restoran. syarat yang dimiliki menjadi seorang *barista* dan *bartender* yaitu ramah tamah, sopan, mampu bekerja dibawah tekanan, memiliki pemahaman dalam pembuatan kopi dan meracik minuman beralkohol dan non alkohol. Seorang *barista* dan *bartender* yang memberikan pelayanan terbaik akan mendapatkan *feedback* yang dapat

meningkatkan penjualan produk dan jasa yang ada di restoran. Dengan adanya kualitas pelayanan yang dimiliki seorang *barista* dan *bartender* maka kinerja yang dicapai akan menyempurnakan strategi dalam meningkatkan suatu pelayanan di restoran Hotel *Four Points by Sheraton Bali Seminyak*.

5. Penutup

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat diambil simpulan dari penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas *barista* dan *bartender* di Hotel *Four Points by Sheraton Bali Seminyak*, antara lain:

1. Sebagai seorang *barista* dan *bartender* profesional yang ahli dalam bidang kopi dan minuman beralkohol maupun non alkohol harus memenuhi beberapa syarat. Adapun syarat seorang *barista* dan *bartender* yang profesional di Hotel *Four Points by Sheraton Bali Seminyak* adalah memiliki pengetahuan *basic* kopi, memiliki kemampuan memahami dan menguasai minuman, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, ramah tamah, sikap atau *attitude* yang baik dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja.
2. Dalam kegiatan operasional berlangsung seorang *barista* dan *bartender* pasti akan menemui kendala dalam bekerja. Adapun kendala yang ditemui seorang *barista* dan *bartender* adalah rasa kopi yang berbeda-beda, *machine espresso* yang bermasalah, persiapan yang kurang, keluhan tamu, dan kesalahan pada saat membuat kopi dan kelalaian *bartender* dalam membuat orderan.
3. Adapun upaya yang dilakukan hotel dalam meningkatkan *skill* adalah memberikan pelatihan-pelatihan kepada *barista* dan *bartender* dan mengikuti kompetisi yang berkaitan dengan *barista* dan *bartender*. Sedangkan upaya yang dilakukan seorang *barista* dan *bartender* untuk meningkatkan *skill* adalah dengan belajar mengenai teknik pencampuran dan peracikan bahan, serta selalu berlatih untuk dapat meningkatkan kualitas *skill* yang dimiliki seorang *barista* dan *bartender*.

Daftar Pustaka

- Agus Solikhin, Deny Asmara, Wurdiana. 2013. Pengaruh Kreatifitas *Bartender/Bartendress* terhadap Tingkat Penjualan Minuman di Dahan *Lounge Bar Novotel Hotel & Suites Surabaya*. Jurnal Pariwisata Indonesia, Vol. 8, No. 2 2013.
- Deby Wahyu Hidayat, Andreas Pandu Setiawan. 2015. Perancangan Interior Café dan Restoran Khas Surabaya di Jalan Embong Malang Surabaya. Jurnal Intral, Vol. 3, No. 2 2015.
- Dede Haryanto. 2018. Analisis Komunikasi Antarpribadi *Barista* dan Konsumen dalam Menciptakan Kepuasan. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung.
- Faisal Alamsyah. 2017. Profil *Waiter* dan *Waitress* di Restoran Rok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya. Tesis. Politeknik NSC Surabaya.
- Fakhri Ramadhan. 2017. Makna Kerja Bagi *Barista*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia.

Fahrudin Nisak. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Staf pada SMK N Ke-Kota Pelakongan. Tesis. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Malang.