

Tim Penulis:

Asep Parantika, Imas Masriah, Atika Oktarina,
Shafira Nindita, Baskoro Harwindito, Indra Kusumawardhana,
Agung Gita Subakti, Rano Abryanto, Arif Zulkarnain

MANAJEMEN OPERASIONAL **BANQUET & EVENT**



Tim Penulis:

Asep Parantika, Imas Masriah, Atika Oktarina,
Shafira Nindita, Baskoro Harwindito, Indra Kusumawardhana,
Agung Gita Subakti, Rano Abryanto, Arif Zulkarnain

MANAJEMEN OPERASIONAL **BANQUET & EVENT**



MANAJEMEN OPERASIONAL BANQUET & EVENT

Tim Penulis:

**Asep Parantika, Imas Masriah, Atika Oktarina, Shafira Nindita,
Baskoro Harwindito, Indra Kusumawardhana, Agung Gita Subakti,
Rano Abryanto, Arif Zulkarnain**

Desain Cover:

Helmaria Ulfa

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Asep Parantika

ISBN:

978-634-317-300-7

Cetakan Pertama:

September, 2026

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 519/JBA/2025

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang teramat dalam dan tiada kata lain yang patut kami ucapkan selain mengucapkan rasa syukur. Karena berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, buku yang berjudul “Manajemen Operasional Banquet & Event” telah selesai di susun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan tentang Manajemen Operasional Banquet & Event.

Banquet dan event merupakan bagian penting dalam operasional industri hospitality yang membutuhkan perencanaan matang, koordinasi antardepartemen, pengelolaan sumber daya, pelayanan yang profesional, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Keberhasilan suatu kegiatan banquet maupun event tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan dan pelayanan, tetapi juga oleh ketepatan perencanaan, pengorganisasian tenaga kerja, pengaturan fasilitas, pengendalian biaya, hingga evaluasi pelaksanaan kegiatan.

Buku ajar ini disusun untuk memberikan pemahaman yang sistematis mengenai manajemen operasional banquet dan event, mulai dari konsep dasar banquet dan event, struktur organisasi dan sumber daya manusia, perencanaan kegiatan, penyusunan menu dan pelayanan, pengelolaan fasilitas dan perlengkapan, koordinasi pelaksanaan event, pengendalian biaya, keselamatan dan keamanan, hingga evaluasi kualitas pelayanan. Materi disajikan dengan pendekatan konseptual dan praktis sehingga dapat membantu mahasiswa menghubungkan teori yang dipelajari dengan kondisi operasional di lapangan.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 KONSEP DASAR BANQUET DAN EVENT	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Pengertian Banquet dan Event.....	3
C. Jenis-Jenis Banquet & Event.....	3
D. Karakteristik Banquet & Event	5
E. Peran Banquet dan Event Dalam Industri Hospitality	8
F. Rangkuman Materi	9
BAB 2 PERENCANAAN EVENT	11
A. Pendahuluan.....	11
B. Konsep Perencanaan Event	12
C. Penentuan Tema dan Konsep Event.....	17
D. Penyusunan Jadwal Kegiatan Event	22
E. Pengelolaan Anggaran Event.....	26
F. Rangkuman Materi	31
BAB 3 MANAJEMEN MAKANAN DAN MINUMAN	33
A. Pendahuluan.....	33
B. Konsep Food and Beverage Banquet.....	36
C. Penyusunan Menu Event.....	41
D. Penyajian Makanan dan Minuman.....	50
E. Standar Kebersihan dan Keamanan Pangan.....	58
F. Rangkuman Materi	65
BAB 4 SUMBER DAYA MANUSIA DALAM BANQUET DAN EVENT	71
A. Pendahuluan.....	71
B. Rekrutmen Karyawan	72
C. Pelatihan dan Pengembangan.....	75
D. Pembagian Tugas Operasional	79
E. Motivasi dan Tim Kerja	82
F. Rangkuman Materi	84

BAB 5 KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN PELANGGAN	85
A. Pendahuluan.....	85
B. Komunikasi Dengan Klien Dalam Penyelenggaraan Event	89
C. Pelayanan Pelanggan Dalam Penyelenggaraan Event.....	95
D. Negosiasi Event Dalam Pelayanan Pelanggan	103
E. Kepuasan Pelanggan Dalam Penyelenggaraan Event	109
F. Rangkuman Materi	114
BAB 6 PEMASARAN JASA BANQUET DAN EVENT	119
A. Pendahuluan.....	119
B. Konsep Pemasaran Jasa Banquet dan Event	120
C. Strategi Pemasaran Event	121
D. Promosi Digital Dalam Banquet dan Event.....	123
E. Branding Event	126
F. Kerja Sama dengan Mitra	127
G. Rangkuman Materi	129
BAB 7 TEKNOLOGI DALAM OPERASIONAL EVENT	131
A. Pendahuluan.....	131
B. Sistem Informasi Event.....	132
C. Digitalisasi Reservasi.....	135
D. Penggunaan Media Sosial.....	140
E. Teknologi Audio Visual	144
F. Rangkuman Materi	146
BAB 8 KEAMANAN DAN MANAJEMEN RESIKO EVENT.....	149
A. Pendahuluan.....	149
B. Konsep Keamanan Event	151
C. Identifikasi Risiko.....	154
D. Penanganan Keadaan Darurat.....	157
E. Keselamatan Tamu dan Karyawan	160
F. Rangkuman Materi	163
BAB 9 TANTANGAN DAN MASA DEPAN	
INDUSTRI BANQUET DAN EVENT.....	167
A. Pendahuluan.....	167
B. Tantangan Operasional Modern Dalam Banquet dan Event: Perspektif Global dan Isu Kontemporer	169

C. Tren Event Masa Kini: Transformasi Industri Banquet, Mice, dan Convention di Era Digital	171
D. Inovasi Dalam Banquet dan Event Masa Kini: Transformasi Pengalaman, Teknologi, dan Keberlanjutan.....	173
E. Prospek Industri Banquet dan Event di Era Digital: Peluang, Transformasi, dan Masa Depan Bisnis Mice Global	175
F. Rangkuman Materi	178
DAFTAR PUSTAKA	183
GLOSARIUM	195
PROFIL PENULIS	217



BAB 1

KONSEP DASAR BANQUET DAN EVENT

Dr. Asep parantika, SE, MM
Prodi Pariwisata, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nasional

A. PENDAHULUAN

Banquet dan event merupakan bagian strategis dalam industri hospitality yang berperan dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan formal maupun nonformal yang berfokus pada penyelenggaraan berbagai kegiatan resmi maupun nonresmi, seperti seminar, konferensi, pernikahan, rapat, hingga acara sosial lainnya. Pengelolaan banquet dan event tidak hanya berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman, tetapi juga mencakup perencanaan, koordinasi, pelayanan, serta pengendalian operasional agar kegiatan dapat berjalan efektif dan memuaskan pelanggan.



BAB 2

PERENCANAAN EVENT

Imas Masriah, S.Tr.Par, M.Par
Politeknik Negeri Media Kreatif

A. PENDAHULUAN

Pernahkah Anda menghadiri sebuah acara yang berlangsung dengan menarik dan memberikan pengalaman berkesan bagi para peserta? Di balik keberhasilan suatu acara, baik berupa konferensi, seminar, gala dinner, pameran, maupun pesta pernikahan, terdapat proses perencanaan yang matang dan terstruktur. Kesuksesan sebuah event tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaannya pada hari kegiatan, tetapi juga oleh kualitas perencanaan yang dilakukan sebelumnya. Dalam industri perhotelan dan manajemen event, perencanaan menjadi fondasi utama yang menentukan arah dan keberhasilan penyelenggaraan suatu acara. Perencanaan event membantu



BAB 3

MANAJEMEN MAKANAN DAN MINUMAN

Atika Oktarina, M.Tr.Par
Politeknik Sahid Jakarta

A. PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman (*Food and Beverage Industry*) merupakan salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam mendukung perkembangan industri perhotelan, pariwisata, restoran, serta penyelenggaraan berbagai kegiatan atau *event*. Dalam praktiknya, layanan makanan dan minuman tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan konsumsi, tetapi juga menjadi bagian penting dari pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan keberhasilan suatu kegiatan. Kualitas makanan, ketepatan penyajian, keamanan pangan, serta profesionalisme pelayanan menjadi faktor yang menentukan persepsi



BAB 4

SUMBER DAYA MANUSIA DALAM *BANQUET* DAN *EVENT*

Shafira Nindita, S.Tr.Par., M.Par
Institut Pariwisata Tedja Indonesia

A. PENDAHULUAN

Industri perhotelan sangat bergantung pada *Human Resources* (HR) karena termasuk ke dalam industri jasa. Interaksi antara karyawan dan pelanggan adalah faktor penting dalam mengembangkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan citra organisasi. Sumber daya manusia dianggap sebagai aset strategis dalam bisnis perhotelan, melalui kemampuan, motivasi, dan orientasi layanan, karyawan memiliki potensi untuk memberikan keunggulan kompetitif. Departemen *banquet* dan *event* adalah salah satu departemen yang menyediakan



BAB 5

KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN PELANGGAN

Baskoro Harwindito., S.ST., M.M
Politeknik Sahid

A. PENDAHULUAN

Industri event atau penyelenggaraan acara telah mengalami perubahan yang sangat besar selama dekade terakhir. Perkembangan teknologi digital, meningkatnya harapan pelanggan, dan perubahan perilaku konsumen pasca-pandemi telah mengubah cara Event Organizer (EO) berinteraksi dengan klien. Dulu, keberhasilan acara lebih banyak dilihat dari kelancaran operasional dan kemegahan pelaksanaan. Kini, indikator keberhasilan bergeser ke kemampuan penyelenggara dalam menciptakan pengalaman pelanggan (customer



BAB 6

PEMASARAN JASA BANQUET DAN EVENT

Indra Kusumawardhana, BA (Hons)., M.Sc., Ph.D
Universitas Bina Nusantara

A. PENDAHULUAN

Industri banquet dan event merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dalam industri hospitality dan pariwisata. Perubahan perilaku konsumen, perkembangan teknologi digital, serta meningkatnya kebutuhan akan pengalaman yang personal dan interaktif menjadikan pemasaran jasa banquet dan event semakin kompleks dan dinamis. Tidak hanya sekedar menawarkan ruang atau layanan acara, perusahaan kini dituntut untuk mampu menciptakan pengalaman yang berkesan melalui strategi pemasaran yang tepat.



BAB 7

TEKNOLOGI DALAM OPERASIONAL EVENT

Agung Gita Subakti, SST., M.M., CHE
Universitas Bina Nusantara

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam industri event, mulai dari proses perencanaan, promosi, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan. Teknologi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat pendukung, tetapi menjadi bagian penting dalam meningkatkan efektivitas operasional event. Menurut Laudon dan Laudon (2021), transformasi digital memungkinkan organisasi meningkatkan efisiensi kerja melalui integrasi sistem informasi dan otomatisasi proses bisnis. Allen et al. (2022) menyatakan bahwa perkembangan teknologi telah mengubah pengelolaan event dari sistem konvensional menuju pengelolaan berbasis data dan



BAB 8

KEAMANAN DAN MANAJEMEN RESIKO EVENT

Rano Abryanto, S.Tr.Par., M.Par., CHE
Institut Pariwisata Tedja Indonesia

A. PENDAHULUAN

Industri *Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions* (MICE) serta sektor event secara luas di Indonesia telah memasuki fase *high-growth trajectory* pasca-pandemi. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata, hingga September 2025 tercatat 134 event berskala nasional dan internasional telah terselenggara, menghadirkan 10,8 juta pengunjung, menyerap 95.000 pekerja event, melibatkan 44.800 UMKM, dan menghasilkan perputaran ekonomi sebesar Rp11,82 triliun. Target kontribusi devisa sektor MICE diproyeksikan meningkat dari 10%



BAB 9

TANTANGAN DAN MASA DEPAN INDUSTRI BANQUET DAN EVENT

Dr. Arif Zulkarnain, S.E., M.M., CHE., CHIA
Universitas Bina Nusantara

A. PENDAHULUAN

Industri banquet dan event merupakan salah satu sektor strategis dalam bisnis perhotelan dan MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) yang terus mengalami transformasi akibat perubahan teknologi, perilaku konsumen, dan tuntutan keberlanjutan. Menurut Getz dan Page (2024), industri event modern telah berkembang dari sekadar aktivitas operasional menjadi bagian dari ekonomi pengalaman (*experience economy*), di mana keberhasilan suatu acara tidak hanya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, A. (2024). *The Immobility of Event Mobilities: A New Norm of Events or a Short-term Change in Dynamics?*
- Adeyinka-Ojo, S. F. (2024). *Digital Sustainability Practices of Event Organizers in the Hospitality and Tourism Industry.*
- Adiwijaya, K., & Nurmala, N. (2023). Experiential marketing in the budget hotel: Do Gen Y and Gen Z change the game? *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality*, 18(4), 467–482. <https://doi.org/10.1108/CBTH-10-2022-0185>
- Alfaro, A. (2019). Manajemen Banquet Dalam Menangani Event Wedding Di Hotel Pangeran Beach Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(1), 9. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss1/568>
- Allen, J. (2019). *Event planning: The ultimate guide to successful meetings, corporate events, fundraising galas, conferences, conventions, incentives and other special events* (3rd ed.). Wiley.
- Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2022). *Festival and special event management* (7th ed.). Wiley.
- American Hotel and Lodging Educational Institute. (2023). *Managing hospitality operations* (8th ed.). AHLEI.
- Amry, F. R. (2021). Penerapan Phase Embok Dalam Pelaksanaan Special Event Anugerah Bambu Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan (Jpp)*, 1(1), 33–47. <https://doi.org/10.21009/jppv1i1.04>
- Ardianto, T. N., & Widiarti, P. W. (2023). Strategi Komunikasi Event Organizer Cv Cn Corporation Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Tengah Pandemi Covid - 19 Cv Cn Corporation Event Organizer Communication Strategy in Maintaining Existence in the Middle of the Covid-19 Pandemic. *Lektur*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/lektur.v5i2.19154>
- Asra, R. G., & Merry, M. (2024). Manajemen Seni Pertunjukan Geratri Festival Sebagai Wadah Membangun Ekosistem Seni Di Kota Batam. *Jurnal Tata Kelola Seni*, 10(1), 25–43. <https://doi.org/10.24821/jtks.v10i1.11811>

- Barker, L. L., & Gaut, D. R. (2002). *Communication* (8th ed.). Allyn & Bacon.
- Beacon Agency. (2025). The rise of event marketing in 2025. <https://www.beaconagency.co.uk/blog/event-marketing-trends-2025>
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. Holt, Rinehart and Winston.
- Biolcheva, P. (2024). Navigating the power of artificial intelligence in risk management. *Safety*, 10(2), 42. <https://doi.org/10.3390/safety10020042>
- Bouchriha, Z., Farid, S., & Ouiddada, S. (2024). Enhancing value co-creation behaviors through customer engagement in the Moroccan hotel context: How does it influence customer satisfaction and brand image? *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 25(6), 1581–1606. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2023.2165595>
- Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2016). *Business communication today* (13th ed.). Pearson.
- Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2023). *Events management* (5th ed.). Routledge.
- Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2011). *Events management* (3rd ed.). Routledge.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer relationship management: Concepts and technologies* (4th ed.). Routledge.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing* (7th ed.). Pearson.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2022). *Digital marketing: Strategy, implementation and practice* (8th ed.). Pearson.
- Chang, K. H., Wu, Y. Z., Su, W. R., & Lin, L. Y. (2024). A simulation evacuation framework for effective disaster preparedness strategies and response decision making. *European Journal of Operational Research*, 313(2), 733-746. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2023.08.048>

- Codex Alimentarius Commission. (2023). General principles of food hygiene CXC 1-1969. Food and Agriculture Organization & World Health Organization.
- Cousins, J., Foskett, D., & Pennington, A. (2022). Food and beverage service (11th ed.). Hodder Education.
- DataReportal. (2024). Digital 2024 global overview report. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report>
- Dessler, G. (2020). Human Resource Management (16th ed.). Pearson Education.
- Dittmer, P. R., & Keefe, J. D. (2021). Principles of Food, Beverage, and Labor Cost Controls (9th ed.). Wiley.
- Dopson, L. R., & Hayes, D. K. (2023). Food and beverage cost control (8th ed.). Wiley.
- Dowson, R., & Bassett, D. (2015). Event planning and management: A practical handbook for PR and events professionals. Kogan Page.
- EHL Hospitality Business School. (2024). The food and beverage industry: A comprehensive overview. EHL Insights. <https://www.ehl.edu>
- Firzatullah, F., & Dianita, I. A. (2022). Analisis Pelaksanaan Virtual Event Louversal 2020 Pada Peringatan Disabilitas Internasional. Jurnal Ilmiah Liski (Lingkar Studi Komunikasi), 8(2), 125. <https://doi.org/10.25124/liski.v8i2.4593>
- Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). Getting to yes: Negotiating agreement without giving in (3rd ed.). Penguin Books.
- Food and Agriculture Organization. (2023). Food hygiene basic texts (5th ed.). FAO.
- Food and Drug Administration. (2024). Food code 2024. U.S. Department of Health and Human Services.
- Foskett, D., Ceserani, V., & Kinton, R. (2021). The theory of hospitality and catering (14th ed.). Hodder Education.
- Fruin, J. J. (1971). Pedestrian planning and design. Metropolitan Association of Urban Designers and Environmental Planners.
- Getz, D., & Page, S. J. (2016). Event studies: Theory, research and policy for planned events (3rd ed.). Routledge.

- Getz, D., & Page, S. J. (2016). *Event studies: Theory, research and policy for planned events* (3rd ed.). Routledge.
- Getz, D., & Page, S. J. (2020). *Event studies: Theory, research and policy for planned events* (4th ed.). Routledge.
- Getz, D., & Page, S. J. (2024). *Event Studies: Theory and Management for Planned Events*.
- Global Food Safety Initiative. (2024). Food safety culture framework. The Consumer Goods Forum.
- Global Sustainable Tourism Council. (2024). GSTC criteria for food service providers in tourism. GSTC. <https://www.gstc.org>
- Goldblatt, J. (2018). *Special events: Creating and sustaining a new world for celebration* (8th ed.). Wiley.
- Goleman, D. (2006). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ* (10th anniversary ed.). Bantam Books.
- González-Mansilla, O. L., Serra-Cantallos, A., & Berenguer-Contrí, G. (2023). Effect of value co-creation on customer satisfaction: The mediating role of brand equity. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(2), 242–263. <https://doi.org/10.1080/19368623.2023.2164394>
- Guttentag, D. (2020). Virtual reality: Applications and implications for tourism. *Tourism Management*, 31(5), 637–651. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.07.003>
- Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. Anchor Books.
- Hartono, N. A., Dida, S., & Hafiar, H. (2017). Pelaksanaan Kegiatan Special Event Jakarta Goes Pink Oleh Lovepink Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 10(2), 161. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v10i2.2519>
- Hayes, B. E. (2008). *Measuring customer satisfaction and loyalty: Survey design, use, and statistical analysis methods* (3rd ed.). ASQ Quality Press.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2023). *Hotel operations management* (4th ed.). Pearson Education.
- Hollnagel, E. (2011). *Resilience engineering in practice: A guidebook*. Ashgate Publishing. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v7i1.4074>

- International Journal of Hospitality Management (2023). Data analytics in hospitality events.
- ISO. (2018). ISO 31000:2018 Risk management — Guidelines (2nd ed.). International Organization for Standardization.
- Jibraili, M., Rharib, A., & Jibraili, Z. (2024). Leveraging AI for enhanced operational risk management in sports events. ITM Web of Conferences, 69, 01005. <https://doi.org/10.1051/itmconf/20246901005>
- Johnston, R., & Clark, G. (2008). Service operations management: Improving service delivery (3rd ed.). Financial Times Prentice Hall.
- Jones, P. (2021). Introduction to hospitality operations: An indispensable guide to the industry (3rd ed.). Routledge.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2020). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. Business Horizons, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2025). Perkembangan industri MICE di Indonesia. <https://kemenparekraf.go.id>
- Khan, S., & Wahab, A. (2023). Engaging customers through satisfaction: Does social media marketing and perceived innovativeness really matter? Journal of Hospitality and Tourism Insights, 6(4), 2347–2366. <https://doi.org/10.1108/JHTI-04-2023-0290>
- Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (1977). Developing a forced-choice measure of conflict-handling behavior: The "MODE" instrument. Educational and Psychological Measurement, 37(2), 309–325. <https://doi.org/10.1177/001316447703700204>
- Kim, J., & Lee, H. (2023). Service quality and workforce dynamics in hospitality events. *International Journal of Hospitality Management*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing management (16th ed.). Pearson.

- Kotler, P., Bowen, J. T., Baloglu, S., & Makens, J. C. (2022). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson.
- Kotschevar, L. H., & Luciani, V. (2022). *Presenting service: The ultimate guide for the foodservice professional* (3rd ed.). Wiley.
- Larson, E. W., & Gray, C. F. (2018). *Project management: The managerial process* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.
- Leonardus, A., Asriyani, A., Moeis, H. Q., Salmira, M. B. S., & Tambunan, J. I. (2024). Crowd control analysis in organizing the 2024 religious celebration festival: A qualitative approach. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 3(3), 109-113. <https://doi.org/10.55123/toba.v3i3.4105>
- Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. M. (2020). *Negotiation* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Lillicrap, D., Cousins, J., & Weekes, S. (2022). *Food and beverage service* (10th ed.). Hodder Education.
- Lisa, N. P., Widaharthana, I. P. E., & Sumadi, I. G. (2024). Implementation of event risk management in minimizing human error at PT Indovision Prima Film. *Indonesian Journal of Applied and Industrial Sciences*, 3(5), 567-580. <https://doi.org/10.55927/esa.v3i5.11284>
- Lunenburg, F. C. (2010). *Communication: The process, barriers, and improving effectiveness*. *Schooling*, 1(1), 1–11.
- Madani, A. A. M., & Choudhry, A. M. (2024). Enhancing staff and attendees safety through effective spatial design in event management. *International Journal of Research and Scientific Publications*, 71(9), 1-12.
- Manurung, G. G., Simanjuntak, R., & Rekan. (2025). Meningkatkan manajemen SDM sebagai faktor keunggulan kompetitif dalam pariwisata dan industri perhotelan.
- Manurung, J. S. (2021). *Human Resources Development for Tourism Sector (Pengembangan Model Peningkatan Kapasitas sumber Daya Manusia Pariwisata Mice Khususnya Penyelenggara*

- Insentivetravel). *Journal Ilmu Sosial Politik Dan Pemerintahan*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.37304/jispar.v4i1.623>
- Marriott, N. G., Schilling, M. W., & Gravani, R. B. (2023). *Principles of food sanitation* (7th ed.). Springer.
- Mello, J. A. (2019). *Strategic Human Resource Management* (5th ed.). Cengage Learning.
- Mill, R. C. (2022). *Restaurants and catering management* (9th ed.). Wiley.
- Mix Magazine. (2025). Industri MICE jadi motor pertumbuhan ekonomi. MIX Marcomm. <https://mix.co.id/marcomm/news-trend/industri-mice-jadi-motor-pertumbuhan-ekonomi/>
- Mohamed, S. S. R. (2022). *Technological Innovation in Tourism and Events Industry: A Hybrid Future of Events*.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Mullins, L. J. (2019). *Hospitality Management and Organisational Behaviour* (12th ed.). Pearson Education.
- National Restaurant Association. (2023). *ServSafe coursebook* (8th ed.). National Restaurant Association Educational Foundation.
- Neuhofer, B., Magnus, B., & Celuch, K. (2021). The impact of digitalization on event experience. *Electronic Markets*.
- NFPA. (2024). *NFPA 101: Life safety code* (2024 ed.). National Fire Protection Association.
- Nugraha, R. N., Aulia, A. N., & Nehemia, C. S. (2022). Banquet performance in supporting business at Pullman Sudirman Jakarta Hotel. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(2), 327–333.
- Nurchayani, A. S., & Setyawan, H. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Pada Acara the 8th Indonesia International Geothermal Convention and Exhibition 2022 Oleh PT Energi Kreatif Dinamika. *Bisnis Event*, 4(16), 143–149. <https://doi.org/10.32722/bev.v4i16.6296>

- Oka, I. M. D., & Sumawidari, I. A. K. (2016). Banquet. Politeknik Negeri Bali.
- Oliveira, H. S. (2024). Optimizing crowd evacuation: Evaluation of strategies for safety and efficiency. *Journal of Reliable Intelligent Environments*, 11(1), 1-15. <https://doi.org/10.1007/s40860-024-00241-z>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (2010). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.). M. E. Sharpe.
- O'Toole, W. (2011). Events feasibility and development: From strategy to operations. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Palupi, A., Pertiwi, P. H., & Zulkarnain, F. L. (2023). Analisis Peran Akuntansi Dalam Membangun Ketahanan Keuangan: Studi Kasus Usaha Menengah Event Organizer. *Wahana Riset Akuntansi*, 11(1), 77. <https://doi.org/10.24036/wra.v11i1.122555>
- Pangestu, Y. H., & P, A. I. M. (2023). Event Management Strategy of Narawandira Temporary Exhibition at Ngayogyakarta Hadiningrat Karaton in 2023. *Daengku Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(4), 696–701. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1931>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2011). The experience economy. Harvard Business Review Press.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2019). *The Experience Economy*.
- Powers, T., Barrows, C. W., & Reynolds, D. (2022). Introduction to management in the hospitality industry (12th ed.). Wiley.
- Prabandani, D. L., & Nugrahani, R. U. (2020). Devi Lianovanda Prabandani ANALISIS SPECIAL EVENT ANGKLUNG PRIDE #9 OLEH SAUNG ANGKLUNG UDJO. *Prosiding Seni Teknologi Dan Masyarakat*, 2, 37–43. <https://doi.org/10.33153/semhas.v2i0.99>

- Project Management Institute. (2017). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide) (6th ed.). Project Management Institute.
- Research and Markets. (2024). Virtual events market report 2024–2032. <https://www.researchandmarkets.com>
- Reynolds, D., Rahman, I., & Barrows, C. W. (2023). Hospitality services management (3rd ed.). Routledge.
- Rezky, R., & Sabrina, N. (2019). Eksistensi Java Jazz Festival Sebagai Event Musik Di Indonesia. *Nyimak Journal of Communication*, 3(2), 157. <https://doi.org/10.31000/nyimak.v3i2.1745>
- Rizki, T. T. (2024). Proses Penyusunan Proposal Corporate Event Oleh PT Aldena Ganthari Kreatif. *Nawasena Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 3(2), 71–80. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v3i2.1671>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Essentials of organizational behavior* (14th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson Education.
- Rutherford, D. G., & O’Fallon, M. J. (2022). *Hotel management and operations* (7th ed.). Wiley.
- Salmon Labs. (2025). 2025 event marketing statistics: Data, trends, and brand examples. <https://www.salmonlabs.co/insights/event-marketing-statistics>
- Samudera, M. A., Supriyanto, E., Murti, H., Redjeki, R. S. A., & Handoko, H. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Event Pariwisata Kota Semarang Menggunakan Metode UML. *Intecom Journal of Information Technology and Computer Science*, 6(2), 970–975. <https://doi.org/10.31539/intecom.v6i2.7009>
- Sari, A., Sooi, A. S., Rahmawati, F., Saputra, F., Silitonga, L. J., Santoso, N. P., & Tambunan, J. I. (2024). Event operation and management in risk assessment for outdoor food bazaar events. *International Research Journal of Business Studies*, 17(2), 163–170. <https://doi.org/10.21632/irjbs>
- Sari, C. F. (2024). Skala Waktu Dan Sumber Daya. *Jod*, 1(1), 14–20. <https://doi.org/10.62872/tbm1my31>

- Satrya, I. D. G., Adityaji, R., Susilo, C., Karya, D. F., & Hendra, H. (2024). The Role of Authenticity, Local Culture, Tourism Perceived Value, and Memorable Tourism Experience for Heritage Tourism Revisit Intention. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(3), 1163–1170. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190334>
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press.
- Sibarani, V. C., & Judiseno, R. K. (2021). Persiapan Dan Penanganan Trade, Tourism, and Investment Seminar 2018. *Bisnis Event*, 2(6), 47–52. <https://doi.org/10.32722/bev.v2i6.5430>
- Silvers, J. R. (2012). *Professional event coordination* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Solihah, A. W., Musiasa, I. N., & Shihab, M. (2018). Aktivitas Public Relations Pengelola Situs Pariwisata Tanjung Lesung Untuk Meningkatkan Jumlah Wisatawan. *Jurnal Komunikasi Global*, 7(1), 42–52. <https://doi.org/10.24815/jkg.v7i1.10528>
- Spears, M. C., & Gregoire, M. B. (2022). *Foodservice organizations: A managerial and systems approach* (10th ed.). Pearson.
- Splash. (2025). 2025 outlook on events. <https://www.businesswire.com/news/home/20250327434693/en/Splashes-2025-Outlook-on-Events-88-of-Marketers-Identify-Events-as-Key-Revenue-Driver>
- Stair, R., & Reynolds, G. (2020). *Principles of information systems* (13th ed.). Cengage Learning.
- Stipanuk, D. M., & Roffmann, H. (2021). *Hospitality facilities management and design* (4th ed.). AHLEI.
- Syahputri, F. I., & Nugrahani, R. U. (2024). Implementation of Event Management Stages in the Hybrid Event “ITDRI ConFes 2023.” *Arrus Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(1), 49–61. <https://doi.org/10.35877/soshum2389>
- Tahar, E., & Syah, F. (2023). Analisis Peran Organizer Dalam Pelaksanaan Kegiatan Employee Gathering Bandara Soekarno-Hatta. *Bisnis Event*, 4(16), 134–142. <https://doi.org/10.32722/bev.v4i16.6262>

- Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran (4th ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran: Prinsip & penerapan. Penerbit Andi.
- Toscani, A. C., Vendraminelli, L., & Vinelli, A. (2024). *Environmental Sustainability in the Event Industry: A Systematic Review and Research Agenda*.
- Tung, V. W. S., & Tse, S. W. T. (2023). A patterns perspective of customers' brand experiences with robotics in hospitality. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 40(1), 75–89. <https://doi.org/10.1080/10548408.2023.2215268>
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2018). *Electronic commerce 2018: A managerial and social networks perspective*. Springer.
- Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2021). *Social media marketing* (4th ed.). Sage Publications.
- Uljanatunnisa, U., Handayani, L., & Alisyah, V. (2020). ANALISIS MANAJEMEN EVENT (Studi Kasus Program CSR Wirausaha Muda Mandiri 2019). *Expose Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 95. <https://doi.org/10.33021/exp.v3i1.1068>
- van der Wal, C. N., Kinkel, E., van Damme, E. R. I., Galea, E. R., Minkov, M., & Brazier, F. M. T. (2024). The effect of national culture on evacuation response behaviour: A cross-cultural survey. *Collective Dynamics*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.17815/CD.2024.154>
- Vargas-Calderón, V., Ochoa, A. M., Nieto, G. Y. C., & Camargo, J. E. (2021). Machine learning for assessing quality of service in the hospitality sector based on customer reviews. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2107.10328>
- Vaughan, T. (2021). *Multimedia: Making it work* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Vizor Victor, S. O., & Ramota. (2024). Designing effective crowd control strategies for ensuring safety and enhancing visitors experience in event and entertainment centers. *Iconic Research and Engineering Journals*, 8(2), 399-405.
- Walker, J. R. (2017). *The Restaurant: From Concept to Operation* (7th ed.). Wiley.

- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality management* (8th ed.). Pearson Education.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality management* (8th ed.). Pearson Education.
- Widjaja, D. C., & Wijaya, S. (2021). *Manajemen event dan banquet hospitality*. Jakarta: Salemba Empat
- Wiliana, W. (2023). *Upaya meningkatkan profesionalisme karyawan banquet di F&B Department Prime Park Hotel Pekanbaru*.
- Woodall, T. (2003). Conceptualising "value for the customer": An attributional, structural and dispositional analysis. *Academy of Marketing Science Review*, 2003(12), 1–42.
- World Health Organization. (2024). *Food safety fact sheet*. World Health Organization. <https://www.who.int>
- Worsfold, D. (2023). *Food safety and hygiene management: A practical guide for the hospitality industry*. Routledge
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33–46. <https://doi.org/10.1177/002224298504900203>
- Zhou, D., Marvi, R., & Foroudi, P. (2023). Embracing the paradox of customer experiences in the hospitality and tourism industry. *International Journal of Management Reviews*. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12343>

PROFIL PENULIS



Dr. Asep Parantika, S.E., M.M.

Lektor Kepala (Associate Professor), Menyelesaikan Pendidikan doctoral Pariwisata pada DEGEST - Universite D' Angers – Perancis pada tahun 2015, Magister Manajemen Pemasaran Pariwisata di Universitas Sahid pada tahun 2006, Sarjana Ekonomi di Universitas Sahid pada 2004. Sebagai dosen tetap pada prodi

Pariwisata FEB Universitas Nasional sejak 2021, saat ini sedang menjalani Visiting Lecturer di College Tourism & Hospitality, University of Tabuk, Kingdom of Saudi Arabia mulai 2026.

Pengalaman industry sejak menyelesaikan Diploma Pariwisata di Akademi pariwisata Sahid (1997), pernah bekerja sebagai waiter di Hotel Meritus Mandarin - Singapore (1996-1997), FO Dept Menteng Group Hotel, Jakarta (1997-1998), Waiter di Norwegian Cruise Line, Miami – USA (1998 -2001), Bartender/Wine Sommelier di P&O Holiday, Sidney-Australia (2004 -2006). Setelah itu kembali ke dunia Pendidikan, sebagai dosen dan structural di Politeknik Pariwisata Sahid hingga 2021.

Aktif diberbagai organisasi profesi, seperti IFBEC (Indonesian Food & Beverage Executive Association), HMPPI (Himpunan Manager Pelatihan Perhotelan Indonesia), ICPI (Ikatan Cendekiawan Pariwisata Indonesia) dan HILDIKTIPARI (Himpunan Lembaga Pendidikan Pariwisata Indonesia) dan berbagai asosiasi lainnya. Selain bekerja sebagai dosen, juga menjadi konsultan pariwisata berbagai institusi, penulis, master assessor untuk BNSP, master trainer untuk desa wisata, dan reviewer untuk beberapa jurnal nasional dan internasional.



Imas Masriah, S.Tr.Par., M.Par.

Penulis merupakan dosen di Politeknik Negeri Media Kreatif yang memiliki kepakaran di bidang pariwisata. Penulis aktif melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta berkontribusi dalam pengembangan ilmu kepariwisataan melalui berbagai publikasi ilmiah dan penulisan buku. Ketertarikannya pada isu-isu pengembangan pariwisata, hospitality, dan manajemen event mendorong penulis untuk terus mengembangkan kajian dan praktik kepariwisataan yang relevan dengan kebutuhan industri dan masyarakat.



Atika Oktarina, S.Tr.Par.

Penulis adalah akademisi dan praktisi pariwisata yang memiliki minat pada bidang hospitality, food and beverage management, serta pengembangan pariwisata berkelanjutan. Owner Dapur Cik Nayya. Memiliki pengalaman sebagai instruktur di Politeknik Pariwisata Palembang (2018–2020) dan saat ini aktif sebagai trainer Food Product di LSP Difindo Academy, serta mentor konsultasi sertifikasi keamanan pangan pada PT Biro Klasifikasi Indonesia (BKI). Aktif dalam Indonesian Chef Association (ICA) dan HIPPI, serta terlibat sebagai narasumber dalam berbagai kegiatan pelatihan kuliner, kewirausahaan, pengembangan UMKM, dan keamanan pangan. Jenjang pendidikan D3 Food product STP NHI Bandung (2006-2009). D4 Perhotelan Politeknik Sahid Jakarta (2018-2019). S2 Perencanaan dan pengembangan pariwisata Politeknik Sahid Jakarta (2024-2026) tinggal menunggu wisuda.



Shafira Nindita, S.Tr.Par., M.Par

Penulis merupakan dosen dan penulis di bidang perhotelan dan pariwisata yang aktif mengembangkan kurikulum serta bahan ajar.



Baskoro Harwindito., S.ST., M.M

Penulis lahir di Jakarta pada 27 Mei 1983. Saat ini terdaftar sebagai dosen di Program Studi Perhotelan kampus Politeknik Sahid Jakarta, Indonesia. Aktif dalam bidang penelitian pariwisata khususnya berfokus pada Manajemen Pelayanan, Manajemen Food and Beverage, dan Manajemen Hotel. Pendidikan terakhir diperoleh dari Fakultas Magister Manajemen Program pasca sarjana di Universitas Sahid dan saat ini sedang menempuh pendidikan Doktorat Pariwisata, Jakarta. Korespondensi dapat dilakukan melalui email ke ditobaskoro@polteksahid.ac.id



Indra Kusumawardhana, Ph.D.

Penulis adalah akademisi, peneliti, dan praktisi hospitality yang berfokus pada pendidikan, pariwisata, dan inovasi hospitality, dengan pengalaman internasional serta kontribusi aktif dalam pengembangan kurikulum dan riset di bidang hotel dan pariwisata.



Agung Gita Subakti, S.ST., MM., CHE

Penulis merupakan akademisi dan praktisi hospitality dengan pengalaman lebih dari 20 tahun di industri pariwisata, perhotelan, event, dan pendidikan tinggi. Saat ini aktif sebagai dosen di BINUS University, peneliti, konsultan, asesor, auditor, serta pengembang kurikulum bidang hospitality. Minat risetnya meliputi service quality, customer experience, experiential marketing, heritage tourism, technology adoption, dan sustainable hospitality business.



Rano Abryanto, S.Tr.Par., M.Par., CHE

Penulis merupakan dosen hospitality dan praktisi kuliner di Institut Pariwisata Tedja Indonesia. Memiliki pengalaman dalam bidang pendidikan, pelayanan, dan industri kuliner, ia berkomitmen mengembangkan kompetensi mahasiswa melalui pembelajaran yang aplikatif, inovatif, dan relevan dengan kebutuhan industri. Dengan latar belakang di dunia hospitality dan kuliner baik dalam negeri seperti hotel dan restoran, serta berpengalaman di luar negeri Kapal pesiar selama 10 tahun, Rano aktif membagikan pengetahuan, keterampilan, serta wawasan praktis untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang profesional dan berdaya saing. Lulus dari Politeknik Pariwisata Bandung dan Institut Pariwisata Trisakti, selain berfokus pada kegiatan akademik, ia juga terlibat dalam berbagai aktivitas pengembangan kuliner, pelatihan, dan kolaborasi industri. Dedikasinya dalam pendidikan dan praktik profesional menjadikannya sosok yang adaptif, komunikatif, dan berorientasi pada kualitas, inovasi, serta pengembangan berkelanjutan di bidang hospitality dan kuliner.



Dr. Arif Zulkarnain, SE., MM., CHE., CHIA

Penulis adalah seorang akademisi dan praktisi perhotelan dengan pengalaman profesional lebih dari dua puluh tahun. Ia memulai pendidikan vokasional melalui Diploma 2 Bakery and Pastry Production pada tahun 1992 (NHI Bandung), sebuah fondasi awal yang mengasah keterampilannya dalam bidang kuliner. Selepas lulus, ia bekerja selama satu tahun sebagai Baker di Jakarta Hilton & Convention Center sebelum bergabung ke kapal pesiar Perancis MS. Mermoz sebagai Waiter dan Wine Butler. Pengalaman internasional tersebut memperluas wawasan layanan hospitality, khususnya terkait standar pelayanan international dan wine service. Setelah kembali ke Indonesia, Arif melanjutkan karier di Hotel Borobudur Intercontinental Jakarta selama enam tahun, dua tahun di area Banquet Sales dan empat tahun

di Sales Rooms, hingga dipercaya sebagai Assistant Director of Sales. Perjalanan profesionalnya berlanjut sebagai Operational Manager di KONUSAMedco Group, serta General Manager di beberapa hotel terkemuka seperti Discovery Hotels and Resort Pekanbaru, Grand Paragon Jakarta, dan NEO by Aston Jakarta. Karier akademiknya dimulai di STP Trisakti, kemudian di Politeknik Jakarta International, dan Universitas Podomoro, sebelum akhirnya dipercaya menjadi HOP BHM dan Head of Hotel Management Department 2019-2025 di BINUS University dan sekarang sebagai Dosen Senior di Program Hotel Management. Dengan kompetensi akademik dan praktis, Arif aktif mengembangkan penelitian, modul pembelajaran, dan publikasi dalam bidang manajemen pelayanan, perhotelan, serta revenue management. Dengan latar belakang Pendidikan: 2003-2007, S1 Management Keuangan di Universitas Nasional, dilanjutkan 2009-2011 ke S2 Magister Hospitality Management-Universitas Trisakti dan S3 Service Management-Universitas Trisakti, 2011-2016 dan sertifikasi pendidik dari AHLEI Amerika: CHE: Certified Hospitality Educator dan CHIA: Certified Hotel Industry Analytics

MANAJEMEN OPERASIONAL

BANQUET & EVENT

Manajemen Operasional Banquet & Event merupakan buku yang membahas secara komprehensif konsep, prinsip, dan praktik pengelolaan operasional penyelenggaraan banquet dan berbagai jenis event dalam industri perhotelan, pariwisata, serta jasa penyelenggaraan acara. Seiring berkembangnya industri MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition), kebutuhan akan sumber daya manusia yang mampu merencanakan, mengoordinasikan, dan mengendalikan operasional banquet dan event secara profesional menjadi semakin penting. Materi disajikan secara sistematis dengan pendekatan yang memadukan teori dan praktik sehingga mudah dipahami oleh mahasiswa, dosen, praktisi perhotelan, penyelenggara acara (event organizer), maupun pelaku industri jasa lainnya. Setiap pembahasan dirancang untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya koordinasi lintas divisi, pelayanan prima kepada pelanggan, serta pengambilan keputusan.

 www.penerbitwidina.com
 @penerbitwidina
 penerbit widina
 penerbitwidina@gmail.com
 widina store
 widina bookstore

Layanan Pembaca & Penjualan Buku
0815-7000-699



SCANME

