

## ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *Food and Beverage Service* terhadap tamu pada Hotel Sahid Bela Ternate. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tempat penelitian ini di Hotel Sahid Bela Ternate. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh dari wawancara langsung kepada responden yang mendapatkan pelayanan. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang di gunakan adalah Observasi, Wawancara, Kuesioner, Dokumentasi dan Studi Pustaka. Sementara data sekunder berupa buku-buku referensi dan laporan-laporan tugas akhir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar tamu merasa puas dengan tingkat pelayanan *food and beverage service* pada Hotel Sahid Bela Ternate. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden mengenai kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu, tata cara penyajian makanan dan minuman, penjelasan pramusaji pramusaji mengenai menu yang dihidangkan, sikap ramah tamah pramusaji, pelayanan tanpa memandang status, tamu merasa puas dengan kebersihan restoran.

Kata Kunci : Pelayanan, *Departement F&B Service*, Kepuasan Tamu, Hotel

## **ABSTRACT**

**This writing aims to determine The Food and Beverage Service for guests at the Sahid Bela Ternate Hotel. The place for this research is at the Sahid Bela Hotel Ternate. The data sources in this research are primary data and secondary data. In this research, primary data was obtained from direct interviews with respondents who received service. In this research, the data collection methods used were observation, interviews, questionnaires, documentation and literature study. Meanwhile secondary data is in the form of reference books and final assignment reports. The results of this research show that the majority of guests are satisfied with the level of food and Beverage Service at the Sahid Bela Ternate Hotel. This can be seen from the respondent's answers regarding speed and accuracy in serving guests, procedure for serving food and drinks, waiters' explanation regarding the menu served, friendly attitude and cleanliness of the restaurant.**

**Kata Kunci : Service, F&B Service Department, Guest Satisfaction, Hotel**