

ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir Pitha Umasugi, judul **Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Restoran Andrawina Di Bela Hotel Ternate**, dibawah bimbingan Ibu Halida Nuria S.S.,M.Si dan Anastazia Niatro Watimena,S.I.P,M.H.I.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis kemudian dianalisis menggunakan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan dan upaya peningkatan mutu pelayanan pada restoran Andrawina Bela Hotel Ternate. Manfaat pada penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai sumber rujukan untuk peningkatan serta pengembangan kerja karyawan, untuk selalu memperbaiki pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) di bidang industri lain khususnya Bela Hotel Ternate. Dari hasil pembahasan fokus pada mutu pelayanan yang diterapkan pada Restoran Andrawina Bela Hotel Ternate. Dalam menjaga kepuasan tamu guna untuk menarik perhatian para tamu ketika tamu berkunjung di suatu restoran maka waiterss harus memastikan bahwa mereka berpenampilan rapih, bersih dan sopan serta mampu memastikan segala kebutuhan dan keinginan tamu dapat terpenuhi agar terhindar dari complain para tamu selama tamu masih berada di restoran sampai meninggalkan restoran. Mutu pelayanan yang diberikan Restoran Andrawina Bela Hotel Ternate yaitu restoran yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu, di restoran tamu bisa memesan secara langsung makanan atau minuman pada *waiter/waitres*. Pelayanan di restoran tidak beroperasi selama 24 jam biasanya di buka pada saat *breakfast*, *lunch* dan *dinner*. Strategi yang di lakukan untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan restoran Andrawina Bela Hotel Ternate, *manager* F&B melakukan evaluasi kerja setiap pergantian shift dan melakukan *training* materi tentang pelayanan pada karyawan setiap seminggu sekali. Sehingga pelayanan dari karyawan terhadap pengunjung dapat menjamin kepuasan tamu selama berada di Andrawina Bela Hotel Ternate.

Kata Kunci:Mutu Pelayanan, Restoran,

ABSTRACT

Pitha Umasugi's Final Project Report, entitled Efforts to Improve the Quality of Andrawina Restaurant Services at Bela Hotel Ternate, under the guidance of Ms. Halida Nuria S.S., M.Si and Anastazia Niatri Watimena, S.I.P, M.H.I.

This research is a type of qualitative research with a descriptive analytical approach which is then analyzed using. The data collection techniques used in the research were observation, interviews, documentation and literature study. This writing aims to determine the service and efforts to improve the quality of service at the Andrawina Bela Hotel Ternate restaurant. The benefit of this research is that it can be used as a reference source for improving and developing employee work, to always improve services according to standard operating procedures (SOP) in other industrial fields, especially Bela Hotel Ternate. From the results of the discussion, the focus is on the quality of service applied at the Andrawina Bela Hotel Ternate Restaurant. In order to maintain guest satisfaction in order to attract the attention of guests when guests visit a restaurant, waiters must ensure that they appear neat, clean and polite and are able to ensure that all guests' needs and desires can be met in order to avoid complaints from guests while guests are still in the restaurant. until leaving the restaurant. The quality of service provided by the Andrawina Bela Hotel Ternate Restaurant is a restaurant that provides food and drink services to guests. In the restaurant, guests can order food or drinks directly from the waiter/waitress. Restaurant services are not operational for 24 hours, usually open at breakfast, lunch and dinner. The strategy carried out to improve and maintain the service of the Andrawina Bela Hotel Ternate restaurant is that the F&B manager carries out work evaluations at every shift change and conducts training material about service for employees once a week. So that service from employees to visitors can guarantee guest satisfaction while at Andrawina Bela Hotel Ternate.

Keywords: Service Quality, Restaurant,