

## ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui Peran Waiter/Waitress Dalam Menjaga Kepuasan Tamu Di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, juga studi pustaka. Selain menggunakan analisis deskriptif penulis juga menggunakan analisis SWOT untuk menemukan kekuatan, kelemahan, peluang dan juga ancaman yang kemudian disusun dalam matrik analisis SWOT. Berdasarkan pembahasan dalam analisis hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah peran *waiter/waitress* dalam menjaga kepuasan tamu yang telah dikerjakan dengan baik, meskipun terdapat beberapa masalah yang terjadi namun telah diperbaiki oleh pihak manajemen *Hotel Grand Mercure Yogyakarta*. Salah satu masalah yang dialami adalah keterlambatan penyajian makanan yang tidak sesuai dengan waktu yang di janjikan dan tidak adanya konfirmasi kembali kepada tamu bawahannya makanan belum selesai di buat sehingga menimbulkan *complain*. Dalam SOP maksimal waktu penyajian 20-45 menit jika ada keterlambatan maka waiter/waitress harus mengonfirmasi kembali kepada tamu apa bila makanannya belum selesai di buat. Solusi dari masalah ini, *staff* maupun *trainee* harus saling berkomunikasi dengan Dapartemen *Food and Beverage Product* untuk menanyakan berapa lama lagi waktu yang di dibutuhkan untuk menyelesaikan pesanan agar waiter/waitress mengonfirmasi kembali kepada tamu 5 menit sebelum waktu penyajian agar tidak terjadinya *complain*.

Kata Kunci : Restoran, Peran waiter/ss, Kepuasan Tamu



## ABSTRACT

This final report has purpose to understanding the role of waiter/waitress in keeping the guest satisfaction in Restaurant Grand Mercure Hotel Yogtakarta Adi Sucipto. The research methods used are Observation, Interview, Documentation, and Literature review. Other than use Descriptive Analysis the Writer also use SWOT Analysis to find Strenght, Weakness, Opportunity and Threats that will be arranged in SWOT Analysis Matrix. Base on discussion from result of research analysis which has been done, the conclusion is waiter/waitress role in keeping the guest satisfaction has been done right, although there are some problems and handled by Grand Mercure Hotel Yogyakarta Manager. One of problem experienced is lateness of food serving which not on time and there is not confirmation to the guest when the food is not ready to serv, and it cause visitor complaints. In the Standard Operating Procedures the maximum time for serving is 20 – 45 minutes, if there is a lateness the waiter/waitress must confirm to the guest if the food is not ready yet. The solution of this problem is the staff nor trainee have to communicate with Food and Beverage Product Department to ask how long time to complete the order, So the waiter/waitress comfirm back to the guest before serving in 5 minutes before, so that there are no complaints.

Key Words : Restaurant, waiter/waitress role, the guest satisfaction.

