

ABSTRAK

Peranan *Foods and Beverages* Produk Section Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu di Hotel Royal Jember adalah penelitian yang fokus menjawab pertanyaan tentang SOP (*Standart Operasional Procedure*) yang diterapkan di ruby Restoran. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami prosedur penanganan makanan dan minuman. Ini merupakan penelitian deskriptif dan matriks SWOT. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara yang selanjutnya dianalisis dengan analisis deskriptif dan analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini adalah prosedur penanganan dalam penyajian makanan dan minuman diterapkan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala. Tetapi kendala tersebut telah diperbaiki. Salah satu kendalanya adalah meletakkan makanan dan minuman yang menggunakan iring besar diatas meja yang tidak terlalu luas. Solusinya adalah dengan menggunakan dulang yang diletakkan di tangan meja yang berguna untuk menaruh makanan. Selain itu, ditemukan pula kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dari prosedur penanganan dalam penerapan makanan dan minuman yang disusun dalam analisis SWOT.

Kata kunci : Makanan Dan Minuman. Standar Operasional Prosedur

ABSTRACT

The Role of Foods and Beverages Products Section in Maintaining Guest Satisfaction at the Royal Jember Hotel is a research that focuses on answering questions about the Megibung SOP (Standard Operational Procedure) applied at Ruby Restaurant. The purpose of this study was to understand the procedures for handling foods and beverages. This is a descriptive study and a SWOT matrix. The data collection method used in this study was observation and interviews which were then analyzed by descriptive analysis and SWOT analysis. The results of this study are the handling procedures in the presentation of foods and beverages are implemented well although there are still some obstacles. But the problem has been fixed. One of the obstacles is placing foods and drinks using a large accompaniment on a table that is not too wide. The solution is to use a tray placed in the middle of the table which is useful for placing food. In addition, the strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) of the handling procedures in the application of foods and beverages were also found which were compiled in the SWOT analysis.

Key words : *Foods And Beverage. Standard Operating Procedure*