

ABSTRAK

Judul tugas akhir ini adalah “Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four points Hotel *by* Sheraton Surabaya”. Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan bartender di The Lounge Four Points Hotel *by* Sheraton Surabaya. Rumusan masalah tugas akhir ini adalah “bagaimana kualitas pelayanan bartender dalam mengoptimalkan pelayanan di The Lounge Four Points Hotel *by* Sheraton Surabaya” dapat memuaskan dari segi pelayanan, kenyamanan dan presentasi yang menarik. Dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan kepustakaan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Teknik Analisa Deskriptif. Hasil dari tugas akhir ini yaitu kualitas pelayanan bartender di The Lounge Four Points Hotel *by* Sheraton Surabaya adalah sangat memuaskan. Kata Kunci: Bartender, Kualitas, Pelayanan.



ABSTRACT

The title of this final project is "Bartender Service Quality at The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya". This final project aims to find out how the service quality of the bartender at The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya. The formulation of the problem of this final project is "how can the service quality of the bartender in optimizing service at The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya" be satisfactory in terms of service, comfort and attractive presentation. In writing this Final Project using data collection methods by means of interviews, observation, documentation and literature. The data obtained were then analyzed using Descriptive Analysis Techniques. The result of this final project is that the service quality of the bartender at The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya is very satisfying.

Keywords: Bartender, Quality, Service.

