

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Napa Eatery and Bar. Penelitian ini dilakukan selama enam bulan dan metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian data yang diperoleh dianalisis untuk menarik kesimpulan sesuai dengan judul yang disajikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Napa Eatery and Bar sudah sesuai dengan keinginan tamu. Berdasarkan pengamatan menunjukkan bahwa pelanggan mengutamakan kualitas makanan, seperti: Penampilan menarik, menu beragam, rasa enak dan suhu makanan yang sesuai, serta didukung dengan lingkungan restoran yang nyaman.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Eatery and Bar*



ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the quality of service provided by Napa Eatery and Bar. This research was conducted for six months and the data collection method was carried out through observation, interviews, and documentation then the data obtained was analyzed to draw conclusions according to the title presented. The results of this study indicate that the service quality of Napa Eatery and Bar is in accordance with the wishes of the guests. Based on observations, it shows that customers prioritize food quality, such as: attractive appearance, diverse menu, good taste and appropriate food temperature, and supported by a comfortable restaurant environment.

Keywords: Service Quality, Eatery and Bar

