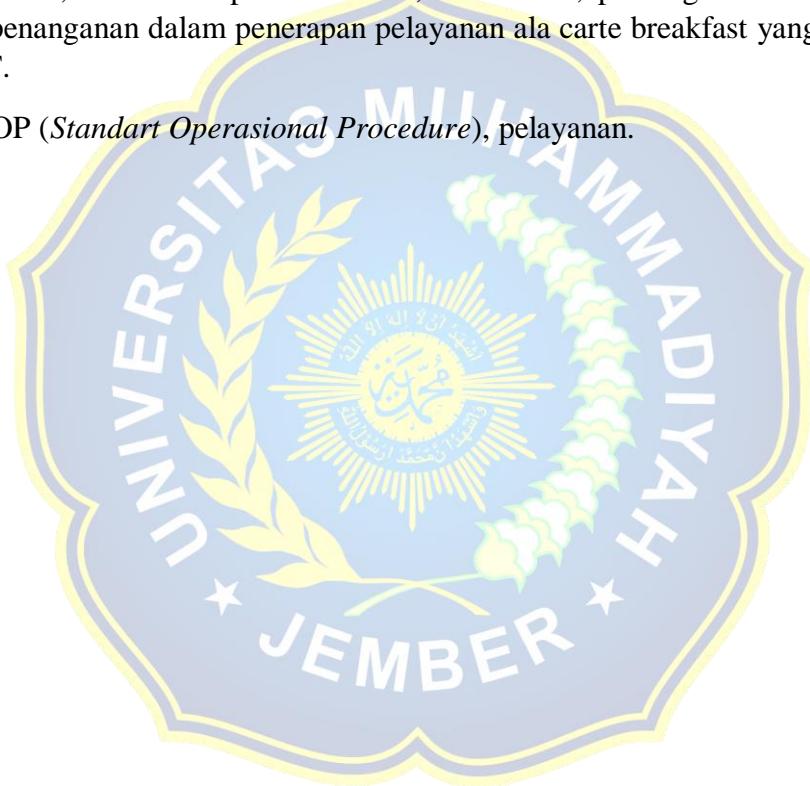


ABSTRAK

“Kualitas Pelayanan A La Carte Breakfast oleh Waiter/Waitress pada Wyndham Dreamland Resort Bali” adalah penelitian yang fokus menjawab pertanyaan tentang SOP (*Standart Operasional Procedure*) pelayanan yang diterapkan di Wyndham Dreamland Resort Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami Kualitas Pelayanan *Ala Carte Breakfast* Oleh Waiter/Waitress pada Wyndham Dreamland Resort Bali. 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 kualitas pelayanan *a la carte breakfast* diterapkan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala. Tetapi kendala tersebut telah diperbaiki. Kendalanya adalah kurangnya waiter waitress. Solusinya adalah manager, assitant manager, supervisor serta captaint jika restoran sedang ramai turun langsung meringankan operasional restoran. Selain itu, ditemukan pula kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dari prosedur penanganan dalam penerapan pelayanan ala carte breakfast yang disusun dalam analisis SWOT.

Kata kunci : SOP (*Standart Operasional Procedure*), pelayanan.



ABSTRACT

The title of this last assignment is “the role of bartender about cocktail’s quality in Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia”. The purpose is for knowing how to bartender taking care the cocktail’s quality so every guest can feel the best cocktail in every glass and agree with Standart recipe cocktail in that bar. The key problem about this last assignment “how is the role the role of bartender about cocktail’s quality in Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia” that always can enjoyed in the best way from the taste, flavour, and interesting presentation. This accumulation technique is using observation participant technique which is the researcher is following the research directly in fairway lounge bar. The result is there will be the role of bartender about cocktail’s quality when the operational work hour.

Key Words : Bartender, Satisfaction, Cocktail

