

Abstrak

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan-minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Sebuah department di hotel yang memiliki peranan besar adalah Food & Beverage Service, Metode penelitian yang digunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan pelaksanaan dan tanggungjawab , metode untuk pelayanan dan skill yang dimiliki food & Beverage Service dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Sheraton Hotel & Towers Surabaya selalu meningkatkan pelayanan yang benar.



Abstract

Hotels are one type of accommodation that uses part or all of the building to provide lodging, food-drink and other services that are managed commercially. A department in a hotel that has a big role is Food & Beverage Service, the research method used is descriptive qualitative research with the aim of implementation and responsibility, methods for service and skills possessed by food & Beverage Service in improving service and guest satisfaction. Efforts to improve service quality at Sheraton Hotel & Towers Surabaya always improve the right service.

