

**STRATEGI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMEN HOTEL
EPISODE KUTA BALI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN**

Oleh

NILUH AYU BELADESI

NIM 2257015022

Jurusan Manajemen

Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tantangan dan inisiatif yang dilakukan oleh departemen layanan makanan dan minuman di hotel Episode Kuta Bali untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai kepuasan pelanggan. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan deskriptif, yang melibatkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah Supervisor Restoran Bulung dan Pool Bar di Episode Kuta Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Masih banyak kendala yang dialami untuk membuat pelanggan merasa puas dengan fasilitas dan jasa layanan yang diberikan oleh restoran. (2) Membuat strategi – strategi baru untuk memperluas pangsa pasar guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Strategi, Food and Beverage, Kepuasan, Pelanggan.

**STRATEGI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT HOTEL
EPISODE KUTA BALI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN**

Oleh

NILUH AYU BELADESI

NIM 2257015022

Jurusan Manajemen

Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

ABSTRACT

The aim of this research is to identify the challenges and initiatives undertaken by the food and beverage service department at the Episode Kuta Bali hotel to improve service quality and achieve customer satisfaction. The methodology used in this research is qualitative and descriptive, which involves collecting data through observation, interviews and documentation. The main source of information in this research is the Bulung Restaurant and Pool Bar Supervisor in Episode Kuta Bali. The results of this research show that (1) There are still many obstacles experienced in making customers feel satisfied with the facilities and services provided by restaurants. (2) Create new strategies to expand market share in order to improve service quality and customer satisfaction

Keywords: Strategy, Food and Beverage, Satisfaction, Customers.