

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI LOVINA  
BEACH CLUB AND RESORT**

**Oleh:**

**I Kadek Rio Kertajaya**

**NIM 2257015044**

**Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan**

**ABSTRAK**

Penelitian ini akan membahas tentang implementasi optimalisasi kualitas pelayanan *waiter* dan *waitres* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di *Lovina Beach Club And Resort*. Penelitian ini akan berlangsung di *Lovina Beach Club And Resort* dengan objek penelitian yaitu optimalisasi kualitas pelayanan *waiter* dan *waitres* yang berada di bawah departemen *food and beverage department*. Penelitian ini akan membahas tiga hal utama yaitu bagaimana mengidentifikasi kualitas pelayanan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi *waiter* dan *waitres* serta yang terakhir bagaimana menentukan solusi yang diberikan atas kendala yang dihadapi oleh *waiter* dan *waitres*. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara penelitian ini dilakukan dengan *supervisor f&b*. Hasil dari penelitian ini yaitu disamping adanya fasilitas yang dimiliki oleh hotel, pelayanan dari karyawan merupakan strategi utama untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dengan demikian *Three Steps of Service* diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas untuk pondasi awal bagi setiap *waiter* dan *waitres* terhadap kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi tamu yang menginap.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Waiter*, *Waitres*, Kualitas Pelayanan

***OPTIMIZING THE QUALITY OF WAITER AND WAITRESS SERVICES IN  
INCREASING CUSTOMER SATISFACTION AT LOVINA BEACH CLUB  
AND RESORT***

**By:**

**I Kadek Rio Kertajaya, NIM 2257015044**

**Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan**

***ABSTRACT***

*This research discussed the implementation of optimizing waiter and waitress service quality in increasing customer satisfaction at Lovina Beach Club and Resort. This research held at the Lovina Beach Club and Resort with the object of research is the optimization of waiter and waitress service quality under the department of food and beverage department. This study will discuss three main things, namely how to identify service quality, identify obstacles faced by waiters and waiters and finally how to determine the solutions provided to the obstacles faced by waiters and waiters. This research used qualitative methods with a descriptive approach. Data collection carried out using observation, interviews, and documentation methods. This research interview conducted with f&b supervisors, and kitchen staff, the results of this study are in addition to the facilities owned by the hotel, service from employees is the main strategy to maintain service quality and customer satisfaction, thus the Three Steps of Service is expected to be able to provide a clear picture for the initial foundation for each waiter and waiter on service quality and create satisfaction for guests who stay.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Waiters, Waitresses, Service Quality*