

**PERAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTORAN PALM HOTEL
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

Oleh

Ni Kadek Meriana, NIM 2257013004

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di Restoran Palm hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi peran prosedur operasional standar yang memiliki peran utama untuk meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan dengan metode pengambilan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi yang menjadi sampel dalam proses wawancara adalah asisten manajer dan supervisor *food and beverage* di Restoran Palm. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran prosedur operasional standar dalam meningkatkan kepuasan tamu sudah mencapai angka 92% dengan kepuasan layanan, namun masih belum optimal. Penerapan prosedur operasional standar belum optimal disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya adalah tingkat kesadaran diri (personal) sehingga adanya angka 8% untuk ketidakpuasan layanan

Kata kunci: holiday inn resort baruna bali, kepuasan tamu, kualitas pelayanan, palm restoran, prosedur operasional standar.

**PERAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTORAN PALM HOTEL
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

Oleh

Ni Kadek Meriana, NIM 2257013004

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research is a descriptive qualitative study conducted at the Palm Restaurant of Holiday Inn Resort Baruna Bali. The purpose of this research is to identify the role of standard operating procedures that have a big role in improving guest satisfaction. This research was conducted for four months with data collection methods namely interviews, observation and documentation. The samples in the interview process were the assistant manager and food and beverage supervisor at the Palm Restaurant. The results of this study indicate that the role of standard operating procedures to increase guest satisfaction has reached 92% with service satisfaction, but it is still not optimal. Not yet optimal implementation of standard operating procedures is caused by several factors including the level of selfawareness (personal) so that there is a figure of 8% for service dissatisfaction

Keywords: holiday inn resort baruna bali, guest satisfaction, service quality, palm restaurant, standard operating procedures