

**IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN WISATAWAN DAN PENDAPATAN PADA *FOOD AND BEVERAGE
DEPARTMENT* DI PURI SUNNY HOMESTAY DESA MUNDUK KABUPATEN
BULELENG**

Oleh

Kadek Ayu Ratna Ningsih, NIM 2257011023

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan pelayanan serta hambatan dan kendala dalam strategi pelayanan *Food and Beverage Department* di Puri Sunny Homestay. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan belum berjalan secara optimal. Hambatan utama meliputi keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam komunikasi bahasa asing (khususnya bahasa Prancis), keterbatasan jumlah karyawan saat kondisi ramai (*high season*), serta kendala dalam penyediaan bahan baku yang memengaruhi konsistensi menu. Selain itu, kendala lain meliputi waktu penyajian makanan dan minuman yang lebih lama serta kebijakan pajak yang memengaruhi persepsi tamu terhadap nilai pelayanan, sehingga berdampak pada kepuasan wisatawan dan potensi pendapatan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan pengelolaan operasional diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dan pendapatan *Food and Beverage Department*.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Food and Beverage, Homestay, Pendapatan

**IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN WISATAWAN DAN PENDAPATAN PADA *FOOD AND BEVERAGE*
DEPARTMENT DI PURI SUNNY HOMESTAY DESA MUNDUK KABUPATEN
BULELENG**

Oleh

Kadek Ayu Ratna Ningsih, NIM 2257011023

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to identify the implementation of services as well as the obstacles and challenges in the service strategy of the Food and Beverage Department at Puri Sunny Homestay. The research method used is qualitative descriptive, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results show that the implementation of services has not been optimal. Major obstacles include limited human resources skills in foreign language communication (especially French), a limited number of staff during busy periods (high season), and difficulties in supplying ingredients that affect menu consistency. In addition, other challenges include longer food and beverage serving times and tax policies that influence guests' perception of service value, impacting tourist satisfaction and potential revenue. Therefore, improving human resource competencies and operational management is needed to

Keywords: Service Strategy, Tourist Satisfaction, Food and Beverage, Homestay, Revenue