

LAMPIRAN

Lampiran 01. Daftar Pertanyaan Wawancara:

Pertanyaan Wawancara dengan Pengelola *Homestay*

1. Menurut bapak/ ibu, hambatan apa saja yang dihadapi saat menerapkan strategi pelayanan di F&B Department?
2. Apakah keterbatasan fasilitas, sarana prasarana atau peralatan F&B menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan?
3. Apakah terdapat masalah terkait kualitas SDM seperti keterampilan, disiplin, atau komunikasi?
4. Hambatan apa yang terjadi saat jumlah tamu meningkat (musim ramai)?
5. Apakah ada kendala terkait keterbatasan menu, bahan baku, atau supplier?
6. Kendala apa yang menurut bapak/ibu paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu dalam pelayanan F&B?
7. Apakah waktu penyajian makanan/minuman menjadi kendala yang memengaruhi kepuasan tamu?
8. Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dan kendala dalam strategi pelayanan?

Pertanyaan dengan Staf FB Department

1. Hambatan apa yang paling sering Anda hadapi saat melayani tamu?
2. Apakah jumlah staf F&B mencukupi untuk menangani tamu terutama saat high season?
3. Apakah keterlambatan penyajian makanan/minuman sering terjadi? Jika ya, apa penyebabnya?
4. Apakah ketersediaan bahan baku atau peralatan dapur pernah menjadi kendala?
5. Bagaimana menurut Anda, apakah variasi menu berpengaruh terhadap pendapatan homestay?
6. Kendala apa yang menurut Anda menghambat peningkatan pendapatan F&B?
7. Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan F&B di Puri Sunny Homestay?

Lampiran 02. Dokumentasi saat Melakukan Wawancara di Puri Sunny Homestay

