

# STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI GRAZE RESTAURANT

Oleh

Ni Luh Putri Diana, NIM. 1807031024

Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kendala yang dihadapi oleh Graze Restaurant dalam melaksanakan pelayanan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pramusajinya sehingga dapat diterapkan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilaksanakan dengan deskriptif kualitatif melalui adanya observasi ke lapangan secara langsung, kemudian melakukan wawancara dan juga dokumentasi pada Graze Restaurant hotel Maya Sanur Resort & SPA. Sumber data yang digunakan yaitu data skunder dan primer dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dengan *Restaurant Manager*, *Restaurant Supervisor* dan *Hostess* Graze Restaurant. Data Dianalisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Hasil penelitian menyatakan kelima dimensi tersebut masih dinilai rendah dan perlu ditingkatkan lagi dengan memperbaiki strategi implementasi. Strategi yang digunakan untuk mengatasi hal tersebut adalah melalui pemberian *training* dengan cara mengganti *trainer* yang menguasai materi, di akhir sesi *training* dilakukan sesi praktik dan tanya jawab agar peserta *training* lebih paham serta pemberian penghargaan oleh atasan atas kinerja dan kualitas pelayanan yang baik kepada pramusaji.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pramusaji, Pelayanan, dan Strategi

# **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI GRAZE RESTAURANT**

**Oleh**

**Ni Luh Putri Diana, NIM. 1807031024**

**Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan**

## **A B S T R A C T**

This study aims to evaluate the obstacles faced by Graze Restaurant in carrying out services related to the service quality of its waiters so that strategies can be applied to improve the quality of its services. This research was carried out with a qualitative descriptive approach through direct field observations, then conducted interviews and also documentation at the Graze Restaurant Hotel Maya Sanur Resort & SPA. Sources of data used are secondary and primary data with data collection techniques, namely interviews with Restaurant Managers, Restaurant Supervisors and Hostesses of Graze Restaurant. The data was analyzed using qualitative descriptive techniques by focusing on five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The results of the study stated that the five dimensions were still considered low and needed to be improved by improving the implementation strategy. Improvements to the strategy in providing training by replacing trainers who master the material, at the end of the training session a practical session and question and answer session are held so that training participants understand better and give awards by superiors for good performance and quality of service to waiters.

**Key words:** Service Quality, Service, Strategy, and Waiter