

# UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN DI BALI PARAGON RESORT HOTEL

Oleh:

**I Kadek Rizal Teguh Purnama, NIM. 1807031046**

**Jurusan Manajemen, Prodi DIII Perhotelan**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya manajemen dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik pada restoran di Bali Paragon Hotel Resort baik. Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, dan subjek dari penelitian ini adalah *Supervisor* dan *Manager Restaurant* di Bali Paragon Resort Hotel. Objek penelitian ini adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan pada restoran di Bali Paragon Resort Hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, metode dokumentasi dan metode wawancara. Hasil penelitian yang didapat antara lain (1.) Mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada restoran *Tablespoon Coffee House* untuk meningkatkan kualitas pelayanan, (2.) Mengetahui upaya manajemen dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik pada restoran di Bali Paragon Hotel Resort.

**Kata Kunci:** Kualitas, Manajemen



**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN  
DI BALI PARAGON RESORT HOTEL**

**Oleh:**

**I Kadek Rizal Teguh Purnama, NIM. 1807031046**

**Jurusan Manajemen, Prodi DIII Perhotelan**

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the management's efforts in realizing good service quality at restaurants at Bali Paragon Hotel Resort. The research method used in this research is descriptive qualitative research, and the subject of this research is the Supervisor and Manager of the Restaurant at Bali Paragon Resort Hotel. The object of this research is an effort to improve the quality of service at the restaurant at Bali Paragon Resort Hotel. Data collection methods used are observation methods, documentation methods and interview methods. The results obtained include (1.) Knowing how to apply Standard Operating Procedures (SOP) at Tablespoon Coffee House restaurants to improve service quality, (2.) Knowing management efforts in realizing good service quality at restaurants at Bali Paragon Hotel Resort.*

***Keywords:*** *Quality, Management*

