

**STRATEGI PELAYANAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI MASA PANDEMI COVID-19
DI KELAPA LOVINA BEACH VILLA
TAHUN 2021**

Oleh

Komang Bayu Suryatmaja

Jurusam Manajemen Program Studi Perhotelan (D3)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk penerapan strategi pelayanan pada Departement Food and Beverage Service di Kelapa Lovina Beach Villa. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Dan subjek dari penelitian ini ialah *Supervisor* dan karyawan di Kelapa Lovina Beach Villa. Objek penelitian ini adalah Penerapan Strategi Pelayanan Department Food & Beverage Service di Kelapa Lovina Beach Villa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi dan metode wawancara. Hasil pada penelitian yang didapat antara lain (1). Strategi apa saja yang dilakukan manajemen dalam meingkatkan kepuasan tamu di Bar & Restaurant Kelapa Lovina Beach Villa, (2). Bagaimana tanggapan tamu atas kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Bar & Restaurant Kelapa Lovina Beach Villa.

Kata Kunci : Manajemen,Strategi

**STRATEGI PELAYANAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI MASA PANDEMI COVID-19
DI KELAPA LOVINA BEACH VILLA
TAHUN 2021**

Oleh

Komang Bayu Suryatmaja

Jurusam Manajemen Program Studi Perhotelan (D3)

ABSTRACT

This study aims to determine the form of service strategy implementation at the Food and Beverage Service Department at Kelapa Lovina Beach Villa. The research method used in this research is descriptive qualitative. And the subject of this research is Supervisor and employee at Kelapa Lovina Beach Villa. The object of this research is the Implementation of the Service Strategy of the Department of Food & Beverage Service at Kelapa Lovina Beach Villa. The data collection method used is the observation method and the interview method. The results of the research obtained include (1). What strategies are used by management in increasing guest satisfaction at Bar & Restaurant Kelapa Lovina Beach Villa, (2). How do guests respond to the quality of employee service in increasing guest satisfaction at Bar & Restaurant Kelapa Lovina Beach Villa.

Keywords: Management, Strategy