



Keandalan dalam Memberikan Pelayanan *Restaurant* terhadap *Revisit Guest* Studi pada *Food and Beverage Service* di *Narendra Restaurant*

Denny Asmara, S.ST.Par.,M.M.

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

INFO ARTIKEL

Histori artikel:

Diterima : 15 Oktober 2021
 Revisi : 24 November 2022
 Disetujui : 28 Januari 2022
 Publikasi : 31 Januari 2022

Kata kunci:

Service Quality
Repeater Guest Satisfaction

ABSTRACT

The Food and Beverage Service Department is responsible for meeting the food and drink needs of its guests. In carrying out operational activities, employees of the Food and Beverage Service Department must have knowledge of how to serve food and drink properly. The purpose of the study was to determine the quality of food & beverage service. Methods Data collection techniques using interviews, observations, literature studies, documentation, and qualitative descriptive methods. The results in this study are the quality of service provided by the Food and Beverage Department at The Sunan Hotel Solo is classified as good and includes several aspects, namely tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance as evidenced by guests who make recommendations and repeat guests. From the elaboration of the results of the discussion that has been described above, it can be concluded that the quality of service provided by the Food & Beverage staff at The Sunan Hotel Solo is quite good, resulting in guest satisfaction.

ABSTRAK

Food and Beverage Service Department bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman para tamunya. Dalam menjalankan kegiatan operasional, pegawai Food and Beverage Service Department harus memiliki pengetahuan tentang cara penyajian makanan dan minuman yang benar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan makanan dan minuman. Metode teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan metode deskriptif kualitatif. Hasil dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan Food and Beverage Department The Sunan Hotel Solo tergolong baik dan meliputi beberapa aspek yaitu tangible, reliability, daya tanggap, empati, jaminan yang dibuktikan dengan tamu yang membuat rekomendasi dan ulangi tamu. Dari penjabaran hasil pembahasan yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff Food and Beverage di The Sunan Hotel Solo cukup baik sehingga menghasilkan kepuasan tamu.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata adalah industri yang paling mudah berkembang karena terdapat berbagai macam cara untuk mengembangkannya. Industri pariwisata merupakan salah satu penyumbang perekonomian terbesar seperti salah satunya pariwisata di Indonesia. Industri pariwisata di Indonesia berkembang pesat karena memiliki dukungan kekayaan dan kebudayaan. Ini adalah peluang yang baik untuk meningkatkan kunjungan wisatawan domestik maupun asing untuk mengangkat perekonomian di Indonesia dan hotel adalah bagian dari pariwisata tersebut. Hotel adalah “suatu badan usaha yang menyediakan layanan akomodasi dan fasilitas lainnya dengan tujuan utama memberikan kepuasan bagi tamu-tamunya”. Dalam pelaksanaannya kepuasan tamu dapat diraih dengan memberikan kesan pertama yang baik sebagai permulaan dimana hal ini sangat berpengaruh pada faktor tingkat kualitas pelayanan.

Di hotel sendiri terdiri dari banyak *department* yang sudah dibagi sesuai tugas dan tanggung jawab divisi masing-masing. Semua *department* tersebut memiliki visi dan misi yang sama yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan dan memperoleh pendapatan sebanyak mungkin. *Food and Beverage Service Department* adalah salah satunya. *Food and Beverage Service Department* bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan makan dan minum para tamunya. Dalam melaksanakan kegiatan operasional para karyawan *Food and Beverage Service Department* harus mengetahui pengetahuan tentang cara melayani makan dan minum dengan baik. Pelatihan dan pengetahuan yang mumpuni serta pengalaman sangat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi karyawan di *Food and Beverage Service Department*.

Salah satu divisi terbesar kedua setelah divisi *front office* adalah sektor makanan dan minuman. Divisi *Food and Beverage* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Products* dan *Food and Beverage Services*. Kedua divisi tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam hal sumber pendapatan hotel. Dengan kepemimpinan yang profesional, departemen ini menawarkan banyak manfaat. Secara teknis yang kami maksud disini adalah bagaimana mengetahui hak dan kewajiban Anda serta memenuhi kewajiban anda sesuai dengan yang diharapkan dan sesuai dengan kemampuan Anda. “Keandalan layanan merupakan fenomena yang unik karena dimensi dan indikatornya dapat bervariasi dari orang ke orang yang terlibat dalam layanan.” Menurut Azwar (1996), sifat dasar pemberian layanan adalah kebutuhan pengguna layanan. “Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan ukuran tingkat kesempurnaan pelayanan untuk memuaskan seluruh konsumen”, Azwar (1996).

Berdasarkan alasan tersebut, maka dalam penulisan jurnal Ilmiah ini mengambil judul “Keandalan Pelayanan *Restaurant* terhadap *Revisit Guest* Studi pada *Food and Beverage Service* di *Narendra Restaurant*”.

TINJAUAN PUSTAKA

Keandalan Pelayanan

“Pengertian keandalan adalah salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas”, Abidin (2010). “Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung pelayanan yang ditawarkan”, Abidin (2010). Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan: ketepatan waktu, dapat dikatakan pelayanan yang sama dan adil untuk semua pelanggan. Keyakinan adalah konsistensi pekerjaan penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji yang dibuat kepada penerima layanan. Keandalan adalah kemampuan untuk

memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan kemampuan untuk dapat diandalkan (*reliable*), terutama untuk memberikan layanan tepat waktu. Atribut dari dimensi ini adalah: 1. Kami akan memberikan layanan seperti yang dijanjikan, 2. Tanggung jawab untuk menangani masalah layanan konsumen, 3. Kami akan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan kami dengan kesan pertama, 4. Kami akan memberikan layanan tepat waktu, dan 5. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan layanan yang dijanjikan akan tersedia.

Kualitas Pelayanan

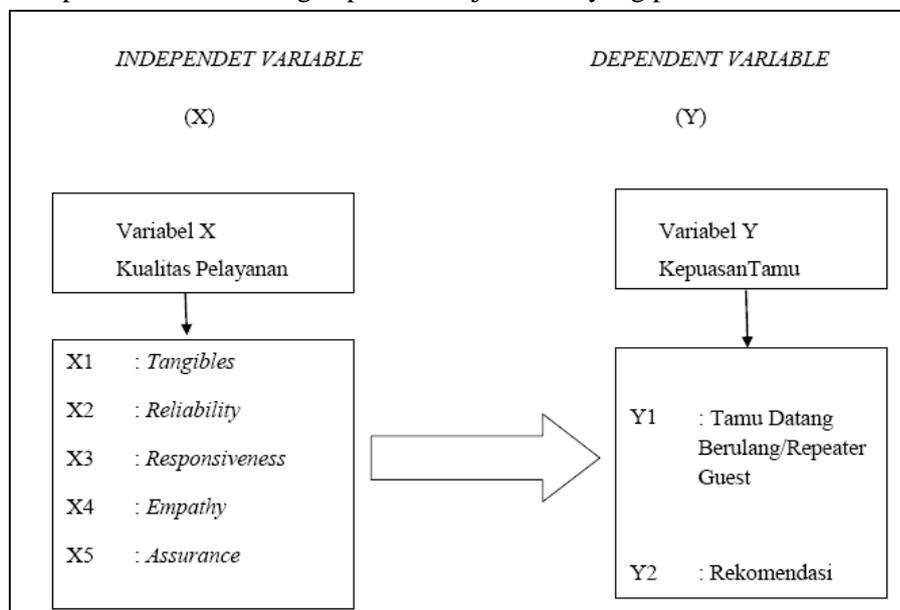
“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”, Tjiptono (2016: 59). Kualitas pelayanan memiliki beberapa aspek atau unsur kualitas pelayanan. Elemen kualitas pelayanan merupakan hasil penelitian dari teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Sebagai salah satu pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Parasuraman merancang dimensi *Servqual*. Dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan survei.

Kepuasan Tamu

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011: 74), “kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat”. Pengertian kepuasan berdasarkan kesimpulan dari beberapa pendapat dapat diartikan perasaan puas dan senang karena harapan individu sudah terpenuhi.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir disusun dalam penelitian agar mempermudah menganalisis masalah yang dihadapi. Kerangka pemikiran berisi gambaran peneliti menimbulkan tentang peranan pelayanan makan dan minum hingga memenuhi expectasi tamu. Kerangka pemikiran jurnal ini yang penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Penjelasan berdasarkan gambar 1 adalah, maka penulis dapat menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi sebagai variabel *independent* yang terdiri dari 5 indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*. Selanjutnya variabel *dependent* terdiri 2 indikator yaitu rekomendasi dan tamu datang berulang/*repeater guest*.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini dilakukan untuk menganalisis fenomena, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi terhadap sesuatu dalam diri individu atau kelompok. Populasi yang diikutsertakan dalam survei ini terdiri dari 10 karyawan Asst. Manajer *Food and Beverage*, supervisor, kapten, dan staf terkait. Metode pengambilan sampel yang diminati merupakan salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini. Artinya sampel yang diambil dari subjek mewakili karyawan di Narendra *Restaurant*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. (1) Pengamatan Widoyoko (2014: 46) adalah “pengamatan sistematis dan pencatatan unsur-unsur yang ada dalam gejala yang diteliti”. Wawancara adalah “percakapan antara dua atau lebih pewawancara dan pengasuh yang mencapai tujuan tertentu”. Moleong (1991: 46), dokumentasi, “cara memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, angka tertulis, dan foto berupa laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian”, Sugishirono (2015: 329). Pendokumentasian dilakukan melalui fotografi dengan beberapa kolaborator. (4) *Literary research*, mengkaji literatur dalam beberapa sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keandalan dalam Memberikan Kualitas Pelayanan *Restaurant* Studi pada *Food and Beverage Service* di Narendra *Restaurant*

Prinsip sebuah pelayanan dan memuaskan tamu merupakan suatu perwujudan pelayanan restoran yang baik dalam melayani pelayanan makanan dan minuman. Sudah menjadi tanggung jawab dari petugas *Food and Beverage Service* untuk memastikan tamu mendapatkan makanan dan minuman yang mereka inginkan. *Tangible* adalah aspek yang paling terlihat dan mudah ditemukan karena mudah dilihat. *Tangible* membicarakan tentang penampilan fisik. Penampilan fisik menjadi hal pertama yang dinilai oleh tamu. Menurut Ibu Maria Margaretha selaku Asst. *Food and Beverage Manager*, *tangible* adalah “kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi tamu yang menginap di hotel”. Kualitas itu dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh tamu. Contohnya penampilan yang baik, tutur kata ramah, murah senyum. Aspek *tangible* memiliki peran penting bagi suatu hotel karena aspek tersebut mencerminkan kualitas dari karyawan di hotel tersebut. Seperti halnya penampilan, tamu pasti akan melihat pertama kali adalah penampilannya dan paling mudah dinilai dan dilihat oleh tamu. Maka menjaga penampilan adalah hal yang wajib bagi semua karyawan hotel.

Penampilan yang baik selalu diterapkan selama jam kerja di hotel. Penampilan harus dijaga selama jam kerja berlangsung di dalam hotel atau saat bekerja di luar hotel. Hal ini mencegah penilaian buruk tamu terhadap para karyawan hotel di *The Sunan Hotel Solo*. *Empathy* adalah keramahan dalam melayani tamu dalam melayani hotel. Menurut Bapak Ilham Aqsori selaku *Banquet Supervisor*, *empathy* berpengaruh dalam operasional hotel karena diterapkan dalam berkomunikasi dan bertutur kata ketika berhadapan dengan tamu. Tutur kata yang ramah memiliki kesan tersendiri bagi tamu. *Empathy* penting diterapkan supaya karyawan hotel di *The Sunan Hotel Solo* terkesan menghargai tamu dalam berkomunikasi melalui tata bahasa yang baik dan intonasi yang halus. Karena tamu akan merasa senang dan nyaman apabila diperlakukan dengan baik oleh karyawan hotel. Kesopanan dan keramahan harus ada ketika karyawan hotel sedang berinteraksi dengan tamu, baik bertemu secara langsung atau melalui telepon. Dan para karyawan wajib menjaga kesopanan dan keramahan di depan para pimpinan hotel.

Reliability adalah keahlian para karyawan hotel dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak ada kesalahan. Menurut Bapak Apri Romadon selaku *Restaurant Supervisor*, semua karyawan di *The Sunan Hotel Solo* diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan tamu dengan

cekatan dan tanpa kesalahan agar tidak ada keluhan sekecilpun dari tamu. Dengan cara mengulang setiap pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan. *Reliability* wajib dimiliki oleh semua karyawan hotel karena sebagai dasar dalam melayani tamu. Standar pelayanan yang baik akan membawa nama baik hotel untuk tetap bertahan didalam persaingan di dunia perhotelan. Karena itu semua karyawan harus memiliki *reliability* untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan. *Reliability* harus ada kapanpun dan dimanapun karena *reliability* akan berguna ketika sedang berada di luar hotel. Memiliki *reliability* adalah suatu keuntungan karena akan digunakan di mana pun dan kapanpun.

Responsiveness tentang karyawan hotel memberikan layanan yang tanggap terhadap semua keinginan dan kebutuhan tamu. Contoh kesigapan karyawan dapat menjadi pendengar yang baik terhadap keluhan tamu. Menurut Ibu Cahyani selaku *Captain Restaurant*, *responsiveness* penting bagi karyawan karena untuk menanggapi berbagai keadaan tamu. Yang paling sering ditemui adalah tamu yang mengeluh, karyawan hotel harus memiliki *responsiveness* dengan baik tentunya akan tahu bagaimana cara menanggapi tamu yang mengeluh dengan begitu tamu akan merasa senang dan diperhatikan. Tamu akan memberikan penilaian baik bagi hotel. *Responsiveness* harus dan perlu diterapkan setiap saat agar ketika sesuatu terjadi tiba-tiba karyawan hotel dapat langsung tanggap akan masalah yang berhubungan tamu. Namun juga berhubungan dengan hotel dan *departement* lain.

Assurance adalah jaminan bahwa pelayanan diberikan dengan tepat sehingga akan menumbuhkan rasa percaya diri dari tamu. Rasa percaya diri dari tamu sangat penting bagi perusahaan yang menyediakan pelayanan dan jasa seperti hotel dan akan menjadi keuntungan bagi hotel. Menurut Bapak Agung Nugroho selaku *Banquet Supervisor*, *assurance* sangat penting bagi sebuah hotel untuk menjadi bukti bahwa pelayannya yang diberikan hotel tidak mengecewakan. Kepercayaan dari seorang tamu yang mempercayakan kebutuhannya kepada Restoran Narendra adalah sesuatu yang harus dipertahankan dan kepercayaan dapat tumbuh dari kebiasaan. *Assurance* harus diterapkan setiap berkomunikasi dengan tamu. Petugas *restaurant* yang handal akan meyakinkan tamu bahwa tamu dapat mempercayakan kebutuhan dan kebutuhan akan terpenuhi dengan baik.

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh *Food and Beverage Department* memiliki dampak yang baik bagi tamu yang dilayani. Dengan memahami indikator kualitas pelayanan yang baik, kualitas pelayanan yang diberikan akan baik pula sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan. *Tangibles* adalah aspek yang membahas mengenai penampilan fisik. Penampilan fisik menjadi perhatian utama setiap individu karena dapat dinilai dari luar oleh orang lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wiranto Y, mengutarakan “dari hari pertama saya menginap di hotel ini, saya selalu memperhatikan penampilan para karyawan di sini. Selama jam kerja, tidak ada satupun yang tidak rapi. Baik karyawan pria maupun wanita, semuanya rapi dari atas sampai bawah. Jadi serasa enak dipandang para tamu. Harus dipertahankan yang seperti ini” dalam wawancara dengan penulis. Berdasarkan komentar dari Bapak Wiranto Y membuktikan bahwa para tamu puas dengan penampilan pegawai di Narendra.

Aspek *empathy* sering dihubungkan dengan kesopanan dan keramahan. Dalam bertutur kata, para karyawan *Food and Beverage Service* di Sunan Hotel harus memperhatikan tutur bahasa yang digunakan serta intonasi pengucapannya. Menurut Bapak Iskandar yang mengutarakan “dari dulu saya menginap di sini saya selalu suka dengan keramahan di sini. Setiap minta sesuatu, atau bertanya tentang sesuatu selalu dijawab dengan sopan. Di aplikasi *online* selalu saya kasih *rating* bagus karena saya suka sekali dengan keramahan para karyawannya”, dalam wawancara yang dilakukan dengan penulis. Komentar dari Bapak Iskandar menunjukkan bahwa para karyawan *Food and Beverage Service* di Sunan Hotel sudah berlaku sopan dan ramah.

Aspek *reliability* adalah bagaimana untuk melayani secara tepat dan tidak ada kesalahan. Pelayanan yang tepat adalah ekspektasi setiap tamu yang datang ke hotel. Menurut Ibu Listiya yang mengutarakan pendapatnya, “selama saya menginap 4 hari di hotel ini, saya sering mencoba banyak hidangan di restoran. Tetapi di beberapa hidangan ada bahan yang saya tidak suka. Jadi dipesanan saya diberi *note* untuk tanpa menggunakan bahan-bahan tertentu. Setelah makanan datang dan saya coba, memang sangat sesuai dengan *request* saya. Saya salut dengan ketepatan pelayanannya dengan *request* saya”, dalam wawancara yang dilakukan dengan penulis. Berdasarkan komentar Ibu Listiya tersebut, pelayanan karyawan *Food and Beverage Service* di hotel sudah tepat dan tanpa kesalahan.

Aspek *responsiveness* membahas mengenai pelayanan yang tanggap dan responsif. Biasanya terjadi ketika tamu mengeluh mengenai pelayanan atau fasilitas ketika menginap. Menurut komentar Ibu Wulandari yang mengutarakan pendapatnya, “kemarin saya makan di Narendra *Restaurant*, saya mendapati ada rambut di makanan saya. Hal seperti ini menurut saya kurang etis karena ini hotel bintang 4, saya langsung meminta makanan saya diganti. Karyawan *Food and Beverage Service* di sini menanggapi komplain saya dengan sabar, bahkan tutur katanya masih halus. Tidak lama kemudian, makanan saya diganti dengan yang baru. Saya tahu itu makanan baru karena di makanan yang sebelumnya saya beri banyak sekali tambahan merica dan garam, tetapi yang baru ini rasanya masih enak. Jadi saya yakin itu makanan baru. Saya yang awalnya sempat naik pitam malah berubah menjadi puas karena komplain saya ditanggapi dengan baik dan responsif oleh para karyawan disini”, dalam wawancara dengan penulis. Komentar Ibu Wulandari tersebut menunjukkan bahwa karyawan *Food and Beverage Service* di Narendra *Restaurant* sudah menanggapi keluhan tamu dengan responsif dan tanggap.

Aspek *assurance* membahas tentang jaminan bahwa tamu akan memperoleh pelayanan terbaik ketika datang ke hotel. Pelayanan terbaik harus diberikan untuk mendapatkan rasa percaya dari tamu. Menurut Bapak Suryo yang mengutarakan, “selama saya menginap di Sunan Hotel bersama keluarga saya, kami selalu mendapat perlakuan baik ketika membutuhkan sesuatu. Contohnya saat makan di Narendra Resto anak saya mau duduk di *baby chair*, kemudian *baby chair* diantarkan ke saya dengan baik. Ada lagi ketika saya meminta *request* khusus di makanan saya, dan dilakukan dengan baik oleh karyawan *Food and Beverage Service* di sini. Ketika saya meminta *room service* juga makanan saya diantarkan dengan baik dan tidak tumpah sedikitpun, juga sopan ketika bertutur kata. Saya jadi percaya dengan pelayanan disini dan pasti akan menginap lagi bila ada kesempatan berkunjung ke Solo”, dalam wawancara yang dilakukan dengan penulis. Komentar Bapak Suryo menunjukkan bahwa karyawan *Food and Beverage Service* di Narendra *Restaurant* dapat menjamin pelayanan yang terbaik untuk tamu.

Dari beberapa tamu yang memberi komentar oleh Bapak Ari, “ini kesekian kalinya saya menginap di hotel Solo. Lokasinya bagus dan tenang. Kamarnya sangat luas, kasur dan bantalnya sangat empuk. Menu sarapan sangat variatif dan lezat ada jamu gendong, pecel, *toast*. Para karyawan hotel sangat ramah, murah senyum, cepat, dan tanggap sangat mengesankan. Harganya juga terjangkau untuk ukuran hotel bintang 4. Saya juga sudah merekomendasikan hotel ini kepada rekan-rekan bisnis saya untuk menginap di hotel Sunan karena pelayanan yang sangat baik. Pelayanan cepat dan nyaman dengan suasana di Hotel Solo. Membuat para tamu akan kembali untuk menginap lagi di hotel ketika melakukan perjalanan ke Solo saat pariwisata/bisnis. Seperti pernyataan Ibu Sandra melalui *guest review* dari *Tripadvisor* seperti yang terlampir pada lampiran di bawah.

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa tamu, komentar Ibu Eka Sulistiyowati, “kamarnya bersih dan nyaman, fasilitas yang cukup lengkap. Makanannya pun juga enak dan banyak variasi menunya. Para staf yang bagus untuk membantu apa yang kita perlukan. Para staf resto juga begitu ramah dan halus bicaranya, sangat hangat ketika melayani tamu. Saya juga suka dengan desain

vintage Hotel Solo yang terlihat begitu besar. Saya juga dapat menyewa sepeda untuk berkeliling. Jarak dengan stasiun kereta api juga sangat dekat. Secara keseluruhan hotel ini juga sangat bagus. Saya sangat senang menginap di hotel ini. Lain waktu saya akan mengajak keluarga saya untuk menginap di hotel”. Komentar Ibu Eka tersebut menunjukkan bahwa sangat puas dengan semua pelayanan dan fasilitas yang ada di *The Sunan Hotel Solo*.

Pelayanan yang baik, makanan yang enak, pemandangan kamar yang bagus, dengan harga yang terjangkau membuat tamu merasa puas dan merekomendasikan kepada semua orang. Dari beberapa sampel yang diambil menunjukkan bahwa tamu puas akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel termasuk karyawan *Food and Beverage Service* sehingga mereka akan datang untuk menginap lagi dan merekomendasikan kepada keluarga atau kerabat mereka.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil yang sudah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Food and Beverage Department* di hotel sudah tergolong baik dan mencakupi beberapa aspek yaitu *tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*. Pada aspek *tangible Food and Beverage Department* sudah melakukannya dengan berpenampilan baik dan sopan sesuai dengan aturan. Aspek *reliability Food and Beverage* di hotel sudah melayani tamu dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan tamu. Pada aspek *responsiveness Food and Beverage* sudah menanggapi permasalahan tamu dengan baik dan berhasil mencari jalan keluar yang terjadi. Pada aspek *empathy Food and Beverage* di *Narendra Restaurant* sudah melakukannya dengan bertutur kata baik, sopan, ramah, dan dengan intonasi yang baik ketika berkomunikasi dengan tamu. Pada aspek *assurance* di *Food and Beverage* dapat menumbuhkan rasa percaya dari tamu dengan menjamin tamu akan mendapat pelayanan yang aman dan terbaik ketika menginap.

Dilihat dari beberapa pendapat yang diberikan para tamu yang menginap dapat disimpulkan bahwa para tamu yang menginap sudah puas ketika menginap di Hotel Solo. Tamu juga memberikan penilaian tinggi pada *Narendra Restaurant*. Beberapa diantaranya adalah tamu *repeater* dan merekomendasikan ke kerabat-kerabatnya. Tamu merasa puas dengan kualitas pelayanan *Food and Beverage*.

Saran

Diharapkan para *staff Food and Beverage* menjaga komunikasi baik antar karyawan untuk menjaga kestabilan kualitas pelayanan dengan cara melakukan *hand over* tiap akhir *shift* dan menyimpan nomor telepon supaya mudah dihubungi. Diharapkan para *staff* menjaga *attitude* terutama intonasi berbicara agar tidak terlalu keras sehingga mengganggu aktivitas di area hotel dengan cara memberi peringatan tegas terhadap pelanggaran tersebut.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil pendalaman yang sudah dilakukan peneliti di *Narendra Restaurant* melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka dengan mengaitkan Pengaruh Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Narendra Restaurant* bahwa penelitian ini sangat berimplikasi terhadap unsur-unsur penunjang kepuasan tamu, serta kehandalan dari seluruh karyawan yang ada di *Narendra Restaurant*.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A. Abd, Rachman Arief. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- D. A. Garvin. 1994. *Kualitas Produk: Alat Strategi yang Penting*. Free Press Erlangga.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta.
- Hastuti, Silvia. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah*. Jurnal Ekobis Dewantara.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Lovelock, C dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif, Edisi 7*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muliani, Lila Herina. 2020. *Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta*. Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata.
- Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, 12-40.
- Soekarno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Yogyakarta: Graha Ilmu.”
- Susepti, Amalia. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel*. Jurnal Administrasi Bisnis.”