

**QUALITY OF WATER SERVICE AT PEPITO RESTAURANT COMFORTA
HOTEL DUMAI**

Oleh : Reni Hartika

Pembimbing: Prof.Dr.Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This study assesses the service quality at Comforta Hotel's Pepito restaurant in Dumai. Using qualitative descriptive methods and data from 100 respondents through observation, interviews, and questionnaires, the research found that the service quality of waitstaff needs improvement due to significant complaints, highlighting the importance of enhancing service quality in the hotel industry.

Keywords: service, quality

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata adalah sumber pendapatan devisa terbesar bagi banyak negara, termasuk Indonesia. Ini berkat kekayaan alam Indonesia yang menarik wisatawan lokal dan asing.

Perkembangan teknologi tela memengaruhi perkembangan perhotelan di Indonesia, yang dimulai sejak Asian Games 1962.

Hal ini telah memicu pertumbuhan hotel di Kota Dumai, seperti Comforta Hotel, yang menjadi salah satu dari empat hotel bintang tiga di sana. Kompetisi ketat terjadi di antara hotel-hotel bintang tiga ini dalam hal pelayanan dan fasilitas.

Pada tahun 2022, Comforta Hotel mengalami fluktuasi tingkat kunjungan, tetapi tetap bersaing di pasar yang sibuk.

Dalam perkembangannya Comforta Hotel Dumai memiliki strategi marketing yang mampu menguasai *product value*, *customer oriented and customer price*, dengan begitu hotel akan mampu mempertahankan konsumen merek dengan pelayanan baik dan prima.

Tabel 1.3
Jumlah Tamu yang
berkunjung dalam empat
bulan terakhir

No.	Bulan	Total Tamu
1.	September	2000
2.	Oktober	2800
3.	November	2200

4.	Desember	3000
----	----------	------

Pada bulan September 2022 yaitu sebanyak 2.000 pengunjung, pada bulan oktober mengalami sedikit kenaikan yaitu sebanyak 2.800, namun mengalami penurunan pada bulan November 2022 dan pada desember 2022 meskipun comforta hotel terbilang hotel tua. Namun mampu bertahan di era persaingan hotel yang begitu ketat.

Dalam perkembangan sebuah hotel, hotel tidak hanya berdiri dalam suatu department saja. Melainkan terdapat beberapa department yang menjadi pendukung perkembangan suatu hotel. Diantaranya yakni department food and beverage yang berkontribusi dalam jamuan makan, minum dan jasa penunjang lainnya terkait untuk tamu yang singgah atau tidak singgah dan diatur secara kompeten dalam bidangnya.

Hotel juga berfokus pada strategi pemasaran untuk mempertahankan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang baik. Selain itu, Pepito Restaurant di Comforta Hotel menerima keluhan tamu terkait kenyamanan, harga, kecepatan layanan, dan penampilan pramusaji. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, hotel melakukan observasi dan evaluasi, mencari tingkat kepuasan tamu.

Berdasarkan permasalahan diatas Pepito Restaurant dalam menjaga tingkat kualitas

pelayanan yang baik kepada para tamu, perlu diadakan observasi dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, berikut dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Agar pihak hotel atau perusahaan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengunjung apakah sudah sanggup memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan uraian berikut peneliti mengambil judul penelitian **“KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI PEPITO RESTAURANT COMFORTA HOTEL DUMAI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pramusaji di pepito restaurant Comforta Hotel Dumai?
2. Apa saja upaya yang dilakukan manajemen demi meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di pepito restaurant Comforta Hotel Dumai?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai setelah melakukan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan diantaranya:

1. Mengetahui kualitas pelayanan pramusaji di pepito restaurant Comforta Hotel Dumai?

2. Mengetahui usaha pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di pepito restaurant Comforta Hotel Dumai?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini mampu meningkatkan wawasan dan pengetahuan penulis dalam dunia perhotelan mengenai kualitas pelayanan pramusaji di pepito restaurant Comforta Hotel Dumai dan juga penelitian ini diinginkan dapat menambahkan wawasan untuk penulis tentang bagaimana cara melakukan penelitian yang baik.
 2. Bagi perusahaan, penelitian ini mampu menjadi acuan dan pertanyaan untuk pihak *Food and Beverage di pepito restaurant Comforta Hotel Dumai*.
 3. Bagi peneliti lanjutan, penelitian berikut diharapkan mampu dijadikan sarana dan perbandingan bagi para peneliti sejenis selanjutnya.
- melalui penyimpanan yang sesuai standar perkembangan industri makanan di Pekanbaru.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Hotel adalah tempat yang menyediakan akomodasi, makanan, minuman, dan layanan lainnya bagi tamu yang menginap sementara. Menurut (Surat Keputusan Menteri Perhubungan

NO.PM.10/PW.301/Phb-77, n.d.) berdasarkan keputusan tamu yang menginap hotel digolongkan menjadi 4 diantaranya: Residence hotel (sewa bulanan/tahunan), Resort hotel (kawasan wisata), Business hotel (bisnis), dan Transient hotel (untuk pebisnis/turis). Hotel juga diklasifikasikan berdasarkan luas dan jumlah kamar, seperti Hotel Kecil (<100 kamar), Hotel Menengah (300 kamar), dan Hotel Besar (>300 kamar).

Selain itu, hotel juga diklasifikasikan berdasarkan jenis tamu yang menginap, seperti Hotel Keluarga, Hotel Bisnis, Hotel Wisata, Hotel Transit, dan Hotel Perawatan Kesehatan. Lama menginap juga menjadi kriteria klasifikasi, dengan Transient hotel (menginap singkat), Semi-residential hotel (kurang dari seminggu), dan Residential hotel (menginap lama). Lokasi hotel juga beragam, termasuk Mountain hotel (pegunungan), Beach hotel (pantai), City hotel (kota), Highway hotel (antar kota), Airport hotel (dekat bandara), dan Resort hotel (kawasan wisata).

Terakhir, hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan tarif kamar, seperti Economy class hotel (harga ekonomis), First class hotel (tarif mahal), dan Deluxe/Luxury hotel (tarif sangat mahal).

sejenis.

2.2 Food and Beverage Service

2.2.1 Pengertian Food and Beverage Service

Menurut mertayasa (2012) menuturkan food and beverage service bertugas dan berkewajiban dalam

menyiapkan dan menyajikan hidangan untuk para tamu hotel maupun luar hotel.

Bidang food and beverage memiliki beberapa komponen:

1. Restaurant

Restaurant ini memberikan layanan professional kepada pelanggan memastikan mereka menerima pelayanan yang baik

2. Bar

Bagian khusus dalam food and beverage department yang meracik dan menyajikan berbagai minuman termasuk minuman beralkohol dan non-alkohol

3. Banquet

Menyediakan layanan jamuan pastry untuk acara yang telah direncanakan dengan teliti termasuk kapasitas undangan, menu dan waktu sajian

4. Room Service

Bertanggung jawab menyediakan makanan dan minuman ke kamar tamu. Baik melalui pesan langsung di restoran atau melalui layanan room service yang tersedia di telepon.

2.2.2 Fungsi Food and Beverage Service

Menurut mertayasa (2012) mempunyai beberapa kegunaan Food and Beverage yaitu:

1. Menjamu makan dan minum
2. Memperoleh keuntungan untuk pihak management.

3. Merawat kebersihan lingkungan dan peralatan Food and Beverage
4. Melakukan layanan dan menjalin ikatan yang baik dan harmonis untuk seluruh pelanggan yang berkunjung ke hotel.

2.3 Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018) definisi pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah transaksi.

2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2011) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan keinginan dan pengendalian untuk mencapai tujuan memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan pihak yang melakukan pelayanan terhadap pihak yang menerima pelayanan.

Menurut definisi yang diberikan berikut, disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh staf yang berdampak kepada perasaan dan kesan pelanggan. Ketika pelanggan mendapatkan layanan sesuai dengan harapan maka pelayanan tersebut kemungkinan berkualitas tinggi.

2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012) bahwa ada 5 dimensi mengukur kualitas pelayanan:

- a. **Tangible**
Tangible merupakan bukti fisik nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh pramusaji jasa kepada tamu.
- b. **Reliability**
Reliability merupakan keahlian untuk melakukan pelayanan sesuai dengan SOP dan merupakan manajemen untuk melakukan pelayanan secara tepat waktu.
- c. **Responsiveness**
Responsiveness adalah kemampuan bisnis untuk dilakukan langsung oleh pramusaji untuk memberikan layanan dengan cepat dan responsive.
- d. **Assurance**
Assurance mengacu pada keterampilan dan aktivitas karyawan yang meningkatkan rasa percaya konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan.
- e. **Empathy**
Empathy merupakan keahlian yang harus dimiliki pramusaji dengan memberikan perhatian serta kepedulian kepada tamu.

2.6 Restaurant

Menurut Firman Sinaga (2018) bahwa “restaurant merupakan suatu tempat yang menyediakan jajaran meja tempat yang identik dengan tersusun rapi dengan kehadiran tamu, memancarkan aroma sedap makanan serta pelayanan dari pramusaji dan bunyi-bunyi dari bertending.

2.7 Pramusaji

Di sebuah restoran, tentu memiliki pramusaji yang memiliki tanggung jawab yang besar terhadap operasional *restaurant*, memiliki penampilan yang menari, tersenyum ramah, melakukan sopan sapa dan salam. Menurut & Fauziah Atmojo (2016) “Pramusaji merupakan sebuah tokoh yang berperan dalam pelayanan makanan dan minuman dalam lingkup sebuah *restaurant* dari rentang waktu hadir hingga tamu kembali”. Sikap dan penampilan pramusaji sangat berpengaruh terhadap perspektif pelanggan tentang perusahaan dimana dia bekerja.

2.8 Peran dan Fungsi Pramusaji

2.8.1 Peran Pramusaji

Menurut buku *Food and Beverage Service Operational* yang disusun oleh Putri Christian (2012) disebutkan bahwa peran dari pramusaji sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab atas kesiapan dan kematangan *restaurant*.
2. Melayani tamu
3. Memberikan kepuasan yang terbaik kepada tamu.
4. Pramusaji ada citra dari sebuah *restaurant*.

2.8.2 Fungsi Pramusaji

- a. Sumber Informasi
Sebagai seorang pramusaji harus memiliki pengetahuan yang banyak tentang *restaurant* agar jika ada tamu *restaurant* yang bertanya tentang seputar menu *restaurant*. Pramusaji dapat memberikan informasi secara akurat
- b. Melayani pemesanan makanan dan minuman Sigap dalam mendata pesanan baik itu

makanan atau minuman dari tamu, serta teliti dalam pendataan.

- c. Melayani pemesanan makanan dan minuman Sigap dalam mendata pesanan baik itu makanan atau minuman dari tamu, serta teliti dalam pendataan.
- d. Melayani kebutuhan kebutuhan terkait di area dan aktivitas *restaurant*.
Saat tamu meminta tolong atas kebutuhan kebutuhan seputar restoran pramusaji wajib secepatnya memberikan bantuan kepada tamu.
- e. Menerima *complain* tamu
Menerima komplain dari tamu dan dijadikan masukan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *restaurant*

2.9 Konsep Operasional

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Konsep operasional : *Tangible* diukur dengan melihat aspek fisik *restaurant*. Seperti: kebersihan, dekorasi, kualitas peralatan dan penampilan pramusaji.

2. *Reliability* (Keandalan)

Konsep operasional: *reliability* diukur dengan melihat kemampuan pramusaji untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan, seperti pemesanan yang sesuai

3. *Responsiveness* (daya tangkap)

Konsep operasional: *Responsiveness* diukur dengan melihat sejauh mana pramusaji merespon kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien

4. *Assurance* (janinan)

Konsep operasional: *Assurance* diukur dengan melihat seberapa baik pramusaji dapat memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan.

5. *Empathy* (empati)

Konsep operasional : empati diukur dengan melihat sejauh mana pramusaji dapat memahami dan merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan empati dan perhatian.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Comforta Hotel Dumai beralamatkan di jalan Jend. Sudirman No.58, Kec.Dumai Kota, Kota Dumai, Riau 28826. Peneliti memilih Comforta Hotel Dumai sebagai tempat penelitian karena Comforta Hotel Dumai merupakan hotel lama di kota dumai. karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Comforta Hotel Dumai.

3.1.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitiannya adalah awal proses pembuatan proposal hingga proses pembuatan tugas akhir selesai dan penulis melakukannya dalam jangka waktu 4 bulan yang dimulai dari bulan September 2022 hingga desember 2022.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Handayani (2020) , mendeskripsikan populasi sebagai total keseluruhan dari semua unsur yang diselidiki yang memiliki sifat yang sama. Komponen-komponen ini

mungkin kesatuan dari satu kelompok, kejadian atau sesuatu yang lain. 10.000 orang yang mengunjungi pepito restaurant comforta hotel Dumai antara september sampai desember 2022 merupakan populasi penelitian ini.

3.2.2 Sampel

Handayani (2020), Mendefinisikan sampel sebagai tindakan memilih sejumlah komponen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, yang selanjutnya dapat digunakan untuk menggeneralisasikan komponen populasi. Penelitian ini memakai teknik sampling *accidental* atau metode pemilihan sampel secara acak, yang dimana siapapun yang secara tidak sengaja atau tidak terduga melakukan kontak dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dengan syarat yang dijumpai memenuhi kriteria sebagai responden. Metode ini digunakan dengan pertimbangan bahwa database populasi tidak diketahui dengan pasti.

Adapun besaran sampel yang diperlukan yaitu sesuai dengan kebutuhan peneliti berdasarkan kemampuan peneliti, waktu dan dana yang peneliti miliki. Berdasarkan pertimbangan itu, 100 sampel dalam penelitian ini dianggap telah memadai dan mencukupi untuk kebutuhan analisis data.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada tiga metode pengumpulan data yang digunakan, diantaranya:

1. Kuesioner

Metode ini melibatkan pengisian pertanyaan atau pernyataan

tertulis oleh responden untuk mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan pramusaji di pepito restaurant comforta hotel dumai.

2. Wawancara

Para peneliti melakukan wawancara tertulis dan lisan dengan food and beverage manager comforta hotel dumai.

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi untuk melengkapi data dari responden.

3.4 Teknik Analisis Data Penelitian

Analisis Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan campuran atau mix methods. Mix Methods adalah pendekatan penelitian yang menghubungkan dan mengintegrasikan elemen-elemen kuantitatif (data berupa angka) dan kualitatif (data berupa teks, gambar atau suara) dalam satu penelitian. Tujuan utama dari metode ini untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu fenomena penelitian dengan menggabungkan kekuatan kedua jenis data tersebut.

Salah satu jenis penyajian dalam bentuk diagram tabel atau distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah cara yang efektif untuk merangkum dan menyajikan data kategori dalam bentuk yang terstruktur. Selain itu, tabel frekuensi dapat dengan mudah diinterpretasikan oleh pembaca dan digunakan untuk membuat keputusan berdasarkan data.

Pengukuran data yang digunakan peneliti untuk mengukur data pada tujuan masalah yang pertama adalah menggunakan skala

likert, skala yang berdasarkan rangking atau urutan dari jenjang yang paling tinggi ke rendah atau sebaliknya.

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran interval sebagai jenis pengukuran. Ukuran interval adalah suatu pemberian angka kepada setiap dari objek yang mempunyai sifat-sifat lain yaitu jarak yang sama pada pengukuran interval memperlihatkan jarak yang sama dari ciri atau sifat objek yang diukur.

Dengan rumus :

$$I = \frac{R}{k}$$

Keterangan:

I = Panjang Interval Kelas

R= Range (Jarak)

k = Banyak kelas

dimana rumus Range adalah:

R= N terbesar – N terkecil

Untuk mengetahui persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Comforta Hotel Dumai maka peneliti menggunakan skala likert.

Menurut Sugiyono (2006), mengatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok, tentang kejadian atau gejala sosial, dengan mengkategorikan sebagai berikut:

1. Sangat baik dengan skor 5
2. Baik dengan skor 4
3. Kurang baik dengan skor 3
4. Tidak baik dengan skor 2

5. Sangat tidak baik dengan skor 1
Sementara itu untuk menentukan besarnya jarak antara satu jawaban ke jawaban yang lain dapat ditentukan menggunakan skala interval . Hal pertama yang dilakukan adalah mencari interval indikator dari dimensi yang ada, caranya yaitu sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{R}{k}$$

Maka

Skor Teratas= Skor Bobot Teratas
× Jumlah Pertanyaan × Responden

$$= 5 \times 3 \times 100$$

$$= 1500$$

Skor terbawah = Skor Bobot
terbawah × Jumlah Pertanyaan ×
Responden = 1 × 3 × 100

$$= 300$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kriteria Skor}}$$

$$= \frac{1500 - 300}{5}$$

$$= 240$$

Tabel 3.1

Kriteria Penilaian Dimensi Kualitas

No.	Kriteria	Nilai
1.	Sangat Baik	1264 – 1504
2.	Baik	1023 – 1263
3.	Kurang Baik	782 – 1022
4.	Tidak Baik	541 – 781
5.	Sangat Tidak Baik	300 – 540

Pelayanan

Setelah didapatkan skor untuk setiap dimensi, maka dilanjutkan dengan mencari skor untuk keseluruhan dimensinya dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Dimensi} = \text{Dimensi 1} + \text{Dimensi 2} + \text{Dimensi 3} + \text{Dimensi 4} + \text{Dimensi 5}$$

$$= 1500 + 1500 + 1500 + 1500 + 1500 = 7500 \text{ (Nilai Teratas)}$$

$$= 300 + 300 + 300 + 300 + 300 = 1500 \text{ (Nilai Terbawah)}$$

$$\text{Rentang Nilai} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$= \frac{7500 - 1500}{5}$$

$$= 1200$$

Tabel 3.2

Kriteria Penilaian Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Kriteria	Nilai
1.	Sangat Baik	6304 – 7504
2.	Baik	5103 – 6303
3.	Kurang Baik	3902 – 5102
4.	Tidak Baik	2791 – 3901
5.	Sangat Tidak Baik	1500 – 2700

Pengukuran data yang digunakan peneliti untuk mengukur data pada tujuan masalah yang kedua adalah wawancara, sesuai dengan peneliti

lakukan, sesuai dengan kaidah analisis kualitatif yang dimulai dengan melakukan observasi, wawancara, lalu diakhiri dengan menarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.5.2 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji di Pepito Restaurant Comforta Hotel Dumai.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Hasil Data Kualitas Pelayanan Pramusaji di Pepito Restaurant Comforta Hotel Dumai

Varabel	Sub Varabel	Indikator	Skor	Kategori
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Area restaurant bersih	396	Baik (1023-1263)
		Fasilitas restaurant dalam kondisi layak	412	
		Penampilan pramusaji yang menarik dan rapi	390	
		Total skor	1200	
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Memberikan pelayanan tepat waktu	411	Baik
		Kemudahan tamu dalam memberikan pelayanan	410	Baik (1023-1263)
		Ketepatan pramusaji terhadap pemecahan masalah	403	
		Total Skor	1.224	
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Pramusaji memberikan tanggapan terhadap keluhan tamu	408	Baik (1023-1263)
		Memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	410	
		Kesigapan dalam memberi bantuan	410	
		Total skor	1.228	
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Pramusaji memiliki pengetahuan tentang restaurant	408	Baik (1023-1263)
		Pramusaji memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada tamu	410	
		Pramusaji bersikap ramah dan sopan terhadap tamu	410	
		Total Skor	1.228	
	<i>Empathy</i> (empati)	Mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap tamu	413	Baik (1023-1263)
		Memahami kebutuhan dan harapan tamu	408	
		Memberikan perhatian lebih kepada tamu	413	
		Total Skor	1234	
		TOTAL SKOR PENILAIAN SECARA KESELURUHAN	6.114	Baik (5105-6307)

manajemen Comforta Hotel Dumai dalam meningkatkan

kualitas pelayanan pramusaji di pepito restaurant comforta hotel dumai.

Manajemen Comforta Hotel Dumai melakukan sejumlah usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Pepito Restaurant mereka. Berdasarkan hasil wawancara dengan Food and Beverage Manager, terdapat empat upaya yang dilakukan:

1. Training kepada Staff: Manajemen rutin menyelenggarakan pelatihan untuk seluruh staf, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka. Dengan pelatihan ini, staf diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan mereka.
2. Persiapan yang Matang: Sebelum memulai kegiatan di Pepito Restaurant, seluruh karyawan melakukan persiapan yang matang, baik secara fisik maupun dalam kelengkapan restoran. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan dalam pelayanan kepada pelanggan.
3. Briefing untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan: Manajemen melakukan briefing kepada karyawan untuk memastikan mereka memahami tanggung jawab dan peran mereka sebelum bekerja. Ini membantu mereka tetap ingat akan hal-hal yang perlu diperhatikan saat melayani tamu.

4. Meminta Saran dari Tamu melalui Guest Complaint: Manajemen meminta saran dari tamu melalui komplain tamu (guest complaint) untuk mengetahui keluhan tamu dan menggunakan masukan ini sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan usaha-usaha ini, manajemen berharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Pepito Restaurant Comforta Hotel Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilla, F. (2017). Kualitas pelayanan Waiter dan Waiteress Tirta Ayu Restaurant Pada Hotel Arya duta pekanbaru. *JOMFISIP*.
- Ajeng . (2021). *Development of Food and Beerage Service Module at Vocational High School Culinary Service Expertise program medan*. Medan : Universitas Medan.
- Anita , F. (2021). *Pengaruh kualitas Pelayanan Food and Beverage Department terhadap Kepuasan Konsumen Samarinda* . Samarinda .
- Ardianto, E. (2010). *Metode Penelitian untuk Publik Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media.
- Atmojo, & Fauziah. (2016). *Profesional Waiter*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta.
- Bardi , J. (2017). *The Hospitality Industry: career oppurtunities and Challenges*. Gramedia.
- Bardi, J. (2003). *Hotel Front Office Management* . USA: John Wiley&Sons Publisher.
- Christian, P. (2012). *Food and Beverage Service Operational*.
- Edison, Emron, Yohny, Anwar, Imas, & Komariya. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, & Irman. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Handayani. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial* . Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Herlina , & Lila. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department terhadap Kepuasan Konsumen Hotel daili inn. *Jurnal Hopitality dan Pariwisata*.
- Indrawan, D., & Jalilah, S. R. (2021). Metode Kombinasi atau Campuran Bentuk Integrasi Dalam Penelitian.
- Kotler, & keller. (2018). *MANajemen Pemasaran* . Jakarta: PT.Indeks.
- Kusdayah, & Ike. (2008). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Lawalu, E. (2019). Pentingnya Kualitas Pelayanan Waiter DALAM Meningkatkan Kepuasan Tmau Restoran Hotel Grand mentari Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*.
- Mertayasa . (n.d.). *Food and Beverage Service Operational Job*

- Preparation* . 2012: Universitas Dhayanan Pura (Undhira).
- Mertayasa , & Agus, I. G. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi Media.
- Mertayasa. (2012). *Food and Beverage Service Job Preparation* . Bali: Universitas Dhayana Pura.
- Metayasa. (2012). *Food and Beverage Service Operational (Job Preparation)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Moehoriono . (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi* . Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Peningkatan pembangunan infrastruktur, inovasi baru tempat wisata dan minta terhadap destinasi wisata (kota)* . (n.d.). Retrieved from www.kompas.com: <https://kompas.co.id>
- Polisda. (2021). *Tinjauan Tentang pelayanan Waiter dan Waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Pendekatan CHSE*. Padang : Akademi Pariwisata Bunda.
- Saleh, A., & Muafik. (2010). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian Dan aplikasi Peneliti Kuantitatif Kualitatif Mix Method, Research Dan Development*. Jambi: Z-Library.
- Samsu. (2017). *Reori Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mix Methods, Serta R&D*. Jambi: Pusaka.
- Sinaga. (2018). *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sinaga, F. (2018). *Restaurant dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soekarno , & Pendit. (1998). *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno, & Pendit. (2004). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiarti. (2020). *Desain Penelitian Kualitatif* . Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sugiono . (2004). *Pengantar Metodologi Penelitian* . Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Sugiono . (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono . (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kauntitatif, Kualitataif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, & Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel* . Bandung : Alfabeta.
- Supartono. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: Rhenika Cipta.
- Surat keputusan Menparpostel No.Km 37 / PW-86 tentang peraturan usaha dan pergolongan hotel. (n.d.).

*Surat Keputusan Menteri Perhubungan
NO.PM.10/PW.301/Phb-77.*

(n.d.). Retrieved from Gramedia:
<https://gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/>

Surat keputusan Mwnhub. Ri. No. Pm
10 / Pw. 391 / Pbh-77 tentang
definisi perhotelan. (n.d.).

Tentang Definisi Hotel. (n.d.).

Tjiptono , & fandy. (2012). *Service
Manajemen Mewujudkan
Layanan Prima*. Yogyakarta:
CV. Andi Offset.

Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran* .
Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*.
Jakarta: Gramedia Cawang.

Tjiptono, & Fandy. (2011). *Service
Quality and Satisfaction*.
Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2016). *Service Quality and
Satifaction* . Yogyakarta: Andi
Offset.

Widanaputra. (2009). *Akutansi
Perhotelan Pendekatan Sistem
Informasi* . Jakarta: Graha Ilmu.