

INTISARI

Didalam Tugas Akhir ini membahas tentang peranan Food and Beverage Service Department dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Cavinton. Pembahasan berdasarkan pada 3 pokok bahasan. Pertama yaitu pelayanan apa saja yang ditawarkan oleh *Food and Beverage Service Department*. Kedua yaitu peranan *Food and Beverage Service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Cavinton. Bahasan terakhir yaitu tentang kendala yang dihadapi dalam melayani tamu di Hotel Cavinton.

Penjelasan tentang Hotel Cavinton mulai dari sejarah berdirinya, visi dan misi yang dimiliki Hotel Cavinton, produk yang dijual oleh Hotel Cavinton, fasilitas pendukung, sampai dengan struktur organisasi yang dijelaskan menjadi objek dalam penulisan ini.

Usaha meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Cavinton berpedoman pada Standar Operasional Prosedur yang sudah ada. Kendala yang dihadapi seperti kurangnya staff, peralatan yang terbatas, serta wawasan dan sikap staff yang kurang baik. Hotel Cavinton selalu berupaya memperbaiki kekurangan dengan melakukan *meeting* dan *briefing* rutin sebagai media evaluasi. Pihak Hotel Cavinton juga rutin memberikan pelatihan kepada para staff. Didalam Tugas akhir ini akan dijelaskan lebih rinci.

Kata Kunci : *Food and Beverage Service*, Standar Pelayanan, Hotel

ABSTRACT

In this final report, discuss about the efforts to increase satisfaction at Cavinton Hotel from guest comfort based on 3 point of problem. First is what kind of service that offer at Cavinton Hotel, and then the role of food and beverage service to increase satisfaction at Hotel Cavinton. The last is the problem that should be faced in serving to the guest.

Description about Cavinton Hotel from the beginning. Cavinton hotel's vision and the target that they want to achieve, sales product, facilities and structure organization in Cavinton Hotel. This description will be describe as the object for this report.

Standard procedure service at Cavinton Hotel based is the key for the employee about how to serving the guest. Some problem like insufficient staff, limited inventory, unexperienced and uninsight staff at Cavinton Hotel didn't stop their effort to increase guest satisfy by do daily briefing and monthly meeting. More detail will be dercribe in this final report.

Keyword : food and beverage service, service prosedure, hotel