

INTISARI

Industri pariwisata di Indonesia merupakan salah satu industri yang memberikan masukan negara yang paling besar. Industri pariwisata ini sangat erat kaitannya dengan industri perhotelan yang berkembang semakin pesat dari tahun ke tahun.

Industri perhotelan memiliki dua unsur paling penting yakni Akomodasi (penjualan kamar hotel) dan *Food and Beverage Service* (penjualan makanan dan minuman di restoran). Pada *Food and Beverage Service*, hal yang paling ditekankan adalah memberikan kepuasan kepada tamu karena hal tersebut merupakan penghasilan penjualan makanan dan minuman.

Waiter dan *waitress* merupakan orang yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran suatu hotel guna mendapatkan kepuasan tamu. Memberikan pelayanan dengan mutu yang baik merupakan salah satu cara yang paling menentukan keberhasilan dan harus didukung dengan kelengkapan fasilitas pelayanan tersebut. Restoran dalam menjalankan usahanya di bidang pelayanan makanan dan minuman harus terus berupaya meningkatkan kualitas dalam pelayanannya demi mencapai kepuasan tamu.

Kata kunci : Meningkatkan Mutu Pelayanan, *Food and Beverage Service*.

ABSTRACT

The tourism industry in Indonesia is one of the industry or field that gives the state the greatest input. The tourism industry is very closely related to the hospitality industries are growing more rapidly from year to year.

The hospitality industry has two of the most important elements of the property (sale of hotel rooms) and Food and Beverage Service (sale of food and drinks in the restaurant). In the food and Beverage Service, the most emphasis is to give satisfaction to the guests because it is a food and beverage sales revenue.

Waiter and waitress was the most instrumental in improving the quality of service in a hotel restaurant in order to get guest satisfaction. Providing service with good quality is one of the best ways to determine the success and must be supported with complete facilities such services. Restaurant in the operations in the field of food and beverage services must continue to improve its service quality in order to achieve guest satisfaction.

Keywords : Improving the Quality of Services, Food and Beverage Service.