

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Gelato Bar Restaurant merupakan suatu tempat akomodasi yang bergerak dalam bidang penjualan makanan, minuman dan jasa pelayanan. Banyaknya persaingan di bidang *Food and Beverage* ini membuat banyak restoran berkompetisi untuk semakin meningkatkan mutu dan kualitas restoran mulai dari *discount* bila memakai kartu kredit tertentu, *buy one get one free*, sampai dibuatnya atmosfer dan tata ruang restoran yang menarik. Tapi ada satu aspek yang juga berperan penting selain hal-hal tersebut yaitu kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengangkat judul ” Kualitas *Waiter/Waitress* Guna Meningkatkan Loyalitas Tamu di *Gelato Bar Restaurant* ”. Dikarenakan dengan adanya sumber daya manusia yang baik di bagian *F & B Service (waiter/waitress)* akan membuat pelayanan yang dilakukan di suatu restoran berjalan dengan baik karena dilakukan sesuai dengan *Standart Operational Procedure* yang ada di restoran tersebut.

Agar *waiter/waitress* bekerja sesuai dengan *Standart Operational Procedure*, maka *waiter/waitress* harus memiliki sifat-sifat dan perilaku yang baik. Penampilan fisikpun juga harus diperhatikan, seperti kebersihan badan dan kerapian dalam menyajikan makanan atau minuman yang dipesan secara maksimal. Jika pelayanan yang diterima tamu baik maka semakin banyak pelanggan yang datang sehingga kesejahteraan para pegawainya ikut membaik di kemudian hari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diambil penulis dapat dirumuskan permasalahan yang akan diangkat dan diselesaikan adalah :

- Bagaimana *waiter/waitress* yang berkualitas menurut standar *Gelato Bar Restaurant* ?
- Bagaimana cara mengukur kualitas *waiter/waitress* di *Gelato Bar Restaurant* ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

- Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang harus dimiliki *waiter/waitress*.
- Untuk mengetahui loyalitas tamu.

1.3.2 Manfaat Penulisan

- **Bagi penulis**
 - Menambah wawasan tentang dunia *F & B Service*.
 - Dapat mempraktekkan di lapangan sesuai dengan kenyataan yang ada di restoran tersebut.
- **Bagi restoran**
 - Meningkatkan kualitas kerja *waiter/waitress*
 - Sebagai bahan peningkatan kualitas restoran

- **Bagi NSC**
 - Sebagai bahan acuan bagi mahasiswa khususnya di jurusan Perhotelan yang ingin menyelidiki tentang kualitas pelayanan dan loyalitas tamu.

1.4 Batasan Masalah

Dalam dunia restoran diperlukan seorang sumber daya manusia yang handal sehingga menghasilkan pelayanan yang baik dan maksimal. Oleh karena itu penulis membatasi tentang kualitas *waiter/waitress* dilihat dari segi: pelayanan *waiter/waitress* dalam melayani tamu di suatu restoran dinilai dari keramahtamahan, kecepatan, dan ketepatannya. Sedangkan dari segi loyalitas dilihat dari segi: pembeli mau datang lagi untuk pembelian ulang.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan Tugas Akhir ini penulis membagi pembahasan dalam beberapa bab dan menjabarkannya dalam sub bab. Penyusunan tersebut adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : TUJUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan empiris, landasan teori, dan kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI

Bab ini berisi tentang terminologi, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode pengambilan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang tinjauan umum, tinjauan khusus, permasalahan, penyelesaian, presentasi hasil, dan analisa S.W.O.T.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran penulis.