

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara penerapan *waiter / ss* dalam usaha menerapkan SOP pelayanan di *Gelato Bar Restaurant*. Pada penelitian ini menggunakan metode observasi yang melihat dan mengawasi secara langsung obyek yang dituju dan metode interview yang dengan cara menggunakan pertanyaan secara langsung.

Pada penelitian ini penulis mengambil tempat di *Gelato Bar Restaurant* yang berlokasi di Mall Galaxy Extension lantai 1 no 157 – 158 Surabaya. Dengan penerapan *waiter / ss* dalam usaha menerapkan SOP pelayanan di *Gelato Bar Restaurant* sangat berpengaruh terhadap kunjungan tamu ke *Restaurant* yang dapat dilihat dengan reaksi tamu datang.