

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiarto, E dan Sulartiningrum, S. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiarto, E dan Sulartiningrum, S. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sihite, R. 2005. *Food Service atau Tata Hidang*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.

ABSTRAKSI

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui upaya peningkatan pelayanan *food and beverage service* di Coriander Restaurant Hotel Premier Inn Juanda: Membuat promo *of the month* khususnya untuk *beverage* setiap bulannya, Membuat tema yang menarik dan *creative* pada saat hari-hari tertentu atau hari-hari besar, mengupayakan adanya *live music* pada hari Jumat dan Sabtu malam, *Waiter* atau *waitress* harus bisa lebih memperhatikan dan memahami keinginan tamu dengan cara memberikan kesan yang menyenangkan dan nyaman terhadap tamu, mampu menghafal nama tamu dan makanan atau minuman kesukaan tamu yang *long stay* atau *repeater*, mampu menghafal dan memahami produk yang di jual, mengurangi munculnya hewan-hewan kecil seperti : Lalat, Nyamuk, dan Semut yang sering berada di area *buffet*, dengan cara memasang lilin di sekitar *buffet*, dan meletakkan pohon lalat di area luar *restaurant*.

Food and beverage service juga merupakan sumber pendapatan hotel di bidang *food and beverage*, maka dengan cara memberikan pelayanan secara maksimal dan profesional akan meningkatkan pelayanan terhadap setiap tamu yang datang, sehingga tamu akan merasa betah, nyaman dan akan kembali lagi ke hotel, tamu juga bisa merekomendasikan hotel kepada rekan-rekannya, keluarganya serta orang-orang di sekitarnya jika tamu tersebut merasa puas dengan pelayanan yang sudah di dapatkan pada saat di hotel.

Kata Kunci : pelayanan, reastaurant, hotel.

ABSTRACT

In this study the author wanted to know the efforts to improve food and beverage service in Coriander restaurant Premier Inn Juanda : make a promo of the month especially for drinks every month, create an interesting and creative theme on a particular day of the day, seeks live music on Friday and Saturday night, waiter or waitress should be able to pay more attention and understand the wishes of the guest by giving a pleasant and comfortable impression on the guest, able to memorize the name of the guest and the food or drink favorite guest long stay or repeater, able to memorize and understand the products sold, reduce the appearance of such small animal : flies, mosquitoes, and ants are often in the area of the buffet, by installing candles around the buffet and laid a fly tree in the area outside the restaurant.

Food and beverage service is also a source of hotel revenue in the field of food and beverage, then by way of providing services optimally and professionally will increase service to every guest who comes, so that guests will feel welcome, comfortable and will come back again to the hotel, guests can also recommend hotel to his colleagues, his family and the people around him, if he is satisfied with the services that have been obtained at the hotel.

Key Words : Service, restaurant, hotel.

