

ABSTRACT

The purpose of this paper is to determine the role of waiter/ss in providing services in The Coffee Shop Elmi Hotel Surabaya. The writer who is a waitress in The Coffee Shop observes the role of the waiter/ss. The author can conclude that the waiter/ss at The Coffee Shop Elmi Hotel Surabaya has several roles in providing services to guests. With this waiter/ss role, it is very helpful for the smooth operation of The Coffee Shop Elmi Hotel Surabaya.

Key Words : *waiter/ss, services, restaurant*

ABSTRAKSI

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui peran *waiter/ss* dalam memberikan pelayanan di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya. Penulis yang merupakan seorang waitress di *The Coffee Shop* melakukan pengamatan terhadap peran *waiter/ss*. Penulis dapat menyimpulkan bahwa *waiter/ss* di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya memiliki beberapa peran dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan adanya peran *waiter/ss* ini sangat membantu untuk kelancaran operasional di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya.

Kata Kunci : *waiter/ss*, pelayanan, restoran.