TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DIHOTEL GRAN PURI MANADO

Di ajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan

Pendidikan Ahli Madya Pada Program Studi D3 Pariwisata

Oleh:

Aprilia Ranty Mokodongan

22061024

POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI DIII PARIWISATA

2025

ABSTRAK

Aprilia Ranty Mokodongan, 2025 "Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Gran Puri Manado", dengan bimbingan Dimas Ero Permana,SST.Psr.,M.Par selaku dosen pembimbing I dan Linda M. Sinolungan, SE., MM selaku dosen pembimbing II. Program Studi Pariwisata (D III) Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Food and Beverage Service terhadap kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado. Layanan Food and Beverage merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk citra hotel dan memengaruhi pengalaman tamu selama menginap. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung pada tamu serta staf yang terlibat dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek ketepatan penyajian, keramahan staf, kecepatan pelayanan, kebersihan area restoran, serta konsistensi rasa makanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Tamu merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, khususnya dalam hal responsivitas dan perhatian personal dari staf. Sebaliknya, keterlambatan dalam penyajian atau ketidaksesuaian menu dengan pesanan dapat menurunkan tingkat kepuasan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Food and Beverage Service merupakan strategi penting bagi Hotel Gran Puri Manado untuk mempertahankan loyalitas tamu dan meningkatkan daya saing dalam industri perhotelan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Food and Beverage Service, kepuasan tamu, Hotel Gran Puri Manado

ABSTRACT

Aprilia Ranty Mokodongan, 2025. "Food and Beverage Service Quality on Guest Satisfaction at Hotel Gran Puri Manado", under the supervision of Dimas Ero Permana, SST.Psr., M.Par as First Academic Advisor and Linda M. Sinolungan, SE., MM as Second Academic Advisor. Tourism Study Program (D-III), Department of Tourism, Politeknik Negeri Manado.

This study aims to analyze the quality of Food and Beverage Service in relation to guest satisfaction at Hotel Gran Puri Manado. The Food and Beverage service is a crucial factor in shaping the hotel's image and influencing the overall guest experience during their stay. This research employs a qualitative method with data collected through interviews and direct observations of both guests and staff involved in the service process. The findings reveal that service quality, which includes aspects such as accuracy in serving, staff friendliness, service speed, restaurant cleanliness, and consistency in food taste, has a significant impact on guest satisfaction. Guests tend to be satisfied when the service meets their expectations, particularly in terms of responsiveness and personal attention from the staff. Conversely, delays in service or inconsistencies between the ordered and served menu items may decrease satisfaction levels. Overall, this study emphasizes that enhancing the quality of Food and Beverage Service is a vital strategy for Hotel Gran Puri Manado to maintain guest loyalty and strengthen competitiveness in the hospitality industry.

Keywords: service quality, Food and Beverage Service, guest satisfaction, Hotel Gran Puri Manado

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

فَاصْبِرْ اِنَّ وَعْدَ اللهِ حَقٌّ

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar"

(Q.S Ar-Rum: 60)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha”

-BJ Habibie-

Jika kamu terlalu terburu-buru, kamu akan melewati hal-hal penting. Pelan-pelan, biarkan dirimu istirahat agar nafasmu tidak lelah.

-EXO-

PERSEMBAHAN:

Tiada lembar tugas akhir yang paling indah dalam laporan tugas akhir ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Imran Mokodongan dan Ibu Widyawati Bentelu yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi

untuk saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih sudah mengantarkan saya sampai di tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk bapak dan ibu .

3. Kepada ketiga adik saya, Fahrial Ahmad Mokodongan, Putri Fahrani Mokodongan dan Rayyan Ahmad Mokodongan, yang selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk terus bisa belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik,serta berusaha menjadi panutannya di masa depan yang akan datang.
4. Untuk teman dan sahabat yang selalu mendukung dan membantu penulis sampai di tahap ini. Terimakasih untuk hal-hal baik yang kalian berikan kepada penulis.
5. Kim Jongin, Do Kyungsoo, Park Chanyeol, Byun Baekhyun, Kim Junmyeon, Oh Sehun, Kim Minseok, Kim Jongdae dan Zhang Yixing sebagai member EXO yang telah menjadi motivasi bagi penulis dari sekolah dasar sampai saat ini. Terimakasih karena sudah menjadi alasan penulis bahagia sampai saat ini.
6. Yang terakhir untuk diri saya trimakasih karena sudah bertahan sejauh ini walaupun banyak cobaan dan hantaman dari luar, terimakasih karena sudah menjadi perempuan yang kuat dan maaf karena terlalu memaksakan diri terhadap hal yang belum bisa di kendalikan.

Halaman Persetujuan Pembimbing

POLITEKNIK NEGERI MANADO
PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA

PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul

"KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAN PURI MANADO"

Oleh :

Nama	: Aprilia Ranty Mokodongan
NIM	: 22061024
Program Studi	: D3 Pariwisata

Disetujui untuk diajukan

Manado, 29 Juli 2025

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dimas Ero Permana,SST.Psr.,M Par	**Linda M. Sinolungan, SE., MM**
NIP. 198210302008011009	NIP. 196893152001122001

Ketua Panitia,

Maykel A J. Karauwan, S.Pi, M.Si
NIP. 197312202001121100l

Halaman Persetujuan Penguji

POLITEKNIK NEGERI MANADO
PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA
PENGESAHAN
Tugas Akhir Dengan Judul

"KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE

TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAN PURI MANADO"

Telah di pertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd.Par) pada

hari Rabu Tanggal 06-06, Pukul: 11.00

Oleh :

Nama : Aprilia Ranty Mokodongan
NIM : 22061024

Dan Yang Bersangkutan Dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua sidang/	: Altje Ellen Tuwaidan, SE., MM
Penguji I	NIP. 197104171999032001
Anggota/	: Hendry M.E. Kumaat, SE., M.Si
Penguji II	NIP. 197104232003121001
Anggota/	: Dr. Seska Mengko,M.Pd
Penguji III	NIP. 19600730 199903 1 002
Pembimbing I	: Dimas Ero Permana,SST.Psr.,M Par
	NIP. 198210302008011009
Pembimbing II	: Linda M. Sinolungan, SE., MM
	NIP. 196893152001122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,

Dr. Bernadaian D. Polii,M.Pd
NIP.196812082005012001

Ketua Program Studi

Silvana A. Wewengkang, SE.,M.Si
NIP. 197210122006041008

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Aprilia Ranty Mokodongan
NIM	: 22061024
Jurusan	: Pariwisata
Program Studi	: Pariwisata (D III)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tugas akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, 06 - Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Aprilia R. Mokodongan
NIM : 22061024

BIOGRAFI

Nama Lengkap	: Aprilia R. Mokodongan
NIM	: 22061024
Tempat, Tanggal Lahir	: Petta, 19 April 2004
Alamat	: Petta Timur, Lindongan 1, Kec.Tabut, Kab.Sangihe

Nama Lengkap Orang Tua	
- Ayah	: Imran Mokodongan
- Ibu	: Widyawati Bentelu
Alamat Orang Tua	: Petta Timur, Lindongan 1, Kec.Tabut, Kab.Sangihe

Riwayat Pendidikan	
- SD	: SD Negeri Petta
- SMP	: SMP Negeri 1 Tabukan Utara
- SMA/SMK	: SMK Negeri 2 Tahuna
- Perguruan Tinggi	: Politeknik Negeri Manado

No. HP	: 082296733519
Email	: apriliamokodongan04@gmail.com



Manado, 06- Agustus 2025

Aprilia R. Mokodongan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah memberikan petunjuk kehidupan , memberikan kemudahan dalam segala urusan terlebih dalam proses penyusunan tugas akhir.

Shalawat serta salam mari kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW.semoga berkah dan kemuliaan tercurahkan kepada beliau, keluarga, serta sahabat dan seluruh umatnya yang senantiasa sampai saat ini mengikuti ajaran sunnah beliau ajarkan.

Puji syukur penyusunan Tugas Akhir dengan judul "Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Puri Manado"dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, baik secara material maupun non material . oleh karena itu peneliti berterimakasih sebanyak-banyknya kepada orang tua Imran Mokodongan dan Widyawati Bentelu serta adik Fahrial Ahmad Mokodongan , Putri Fahrani Mokodongan dan Rayyan Ahmad Mokodongan yang telah mendoakan , mendukung, dan memberikan semangat yang luar biasa hingga peneliti bisa sampai di titik ini, terima kasih atas bantuannya yang tidak terhingga dan tiada henti mengeluh dalam menyekiolahkan anakmu dalam perkuliahan untuk mendapatkan gelar.

Peneliti tidak lupa menyapaikan perhargaan dan ucapan terimakasih kepada Bapak Dimas Ero Permana,SST.Psr.,M Par selaku dosen pembimbing I dan Ibu Linda M. Sinolungan, SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, kritik serta saran dan penghargaan terbaik, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula ucapan terimakasih dan penghargaan penulis sampaikan yang terhormat kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA, selaku direktur Politeknik Negeri Manado. Dr Diane Tangian, SH., M.Si. Selaku wakil direktur bidang akademik. Selvie R. Kalele, SE., M.Si. Selaku wakil direktur bidang keuangan dan umum. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT. Selaku wakil direktur bidang kemahasiswaan dan alumni. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si. Selaku wakil direktur bidang perencanaan dan kerja sama.
2. Dr. Bernadaian Dainty Polii, S.Pd., M.Pd. Selaku ketua jurusan program studi pariwisata
3. Seluruh tenaga pendidikan jurusan pariwisata politeknik negeri manado, yang telah membantu penulis dalam berbagai pengururan dan penyelesaian segala administrasi.
4. Dosen pembimbing I Dimas Ero Perman., SST, Psr., M Par, Dosen II Linda M. Sinolungan, SE., MM yang telah membantu, mengarahkan dan mengkritik serta memberikan saran dan masukan terhadap tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen prodi D3 Pariwisata, yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama perkuliahan.

6. Leidy Tiwow selaku HRD Hotel Gran Puri Manado yang telah mengizinkan penulis magang dan sekaligus melakukan penelitian. Serta kepada Yoppi Mangare selaku Manager F&B Service telah menerima penulis menjadi bagian F&B Service. Untuk staff F&B Service yang telah wawancara dalam pelaksanaan penelitian.
7. Kepada keluarga tercinta Imran Mokodongan, Widyawati Bentelu, Murni Bentelu atas segala bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis, adik Fahrial Ahmad Mokodongan, Putri Fahrani Mokodongan, Rayyan Ahmad Mokodongan serta semua keluarga penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan doa, semangat dan nasehat untuk penyelesaian ugas akhir ini.
8. Kepada teman dan sahabat penulis Silvani Budiman, Rut Budiman, Laras Gantari, Memei Liuw, Damai Malimbulun, Celine Risse, Syaloomita Kairupan yang siap membantu dan memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada teman-teman kelas angkatan 2022 terimakasih telah membantu dan memberikan saran dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kepada diri sendiri yang semangat tanpa henti demi sebuah perjuangan yang indah untuk mendapatkan gelar Amd. Par.

DAFTAR ISI

ABSTRAK I
ABSTRACT II
MOTO DAN PERSEMBAHAN III
Halaman Persetujuan Pembimbing ..... **Error! Bookmark not defined.**
Halaman Persetujuan Penguji ..... **Error! Bookmark not defined.**
BIOGRAFI ..... **Error! Bookmark not defined.**
KATA PENGANTAR IX
DAFTAR ISI XII
DAFTAR GAMBAR XIV
DAFTAR LAMPIRAN XV
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 2
1.4 Manfaat Penelitian 3
BAB II 4
LANDASAN TEORI 4
2.1 Pengertian Hotel 4
2.2 Pengertian Food and Beverage Service 4
2.3 Kepuasan Tamu Dalam Industri Perhotelan 6
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 8
BAB III 9
METODOLOGI PENELITIAN 9
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 9
3.2 Lokasi Waktu Penelitian 9
3.3 Teknik Pengumpulan Data 9
3.4 Analisis Data 10
BAB IV 12

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 12
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 12
4.1.1 SEJARAH HOTEL GRAN PURI MANADO 12
4.1.2 LOKASI HOTEL GRAN PURI MANADO 13
4.1.3 FASILITAS HOTEL GRAN PURI MANADO 13
4.1.4 VISI DAN MISI HOTEL GRAN PURI MANADO 16
4.1.5 LOGO HOTEL GRAN PURI MANADO 17
4.1.6 DEPARTEMENT YANG ADA DI HOTEL GRAN PURI MANADO 17
4.1.7 STRUKTUR ORGANISASI 18
4.1.8 JOB DESCRIPTION 18
4.1.9 STRUKTUR ORGANISASI FOOD & BEVERAGE DEPARTEMENT 19
4.1.10 DAFTAR TABEL JUMLAH KARYAWAN 22
4.2 Job Description Food & Beverage Service 22
4.2.1 Hasil Observasi 24
4.2.2 Hasil Wawancara 25
4.2.3 Daftar Komplain Tamu 29
4.3 Pembahasan 30
BAB V 33
PENUTUPAN 33
5.1 Kesimpulan 33
5.2 Saran 33
DAFTAR PUSTAKA 35
LAMPIRAN 36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir 8
Gambar 4. 1 Hotel Gran Puri Manado..... 12
Gambar 4. 2 Lokasi Hotel Gran Puri Manado 13
Gambar 4. 3 Ranotana Cafe 15
Gambar 4. 4 *Wine & Cigar Lounge (Area Lobby*) 15
Gambar 4. 5 Logo Hotel Gran Puri Manado..... 17
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado..... 18
Gambar 4. 7 Struktur Organisasi F&B Service..... 21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Documentasi..... 36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan pertumbuhan sektor pariwisata dan peningkatan mobilitas masyarakat, industri perhotelan Indonesia terus berkembang. Pertumbuhan ini meningkatkan harapan pelanggan dan membuka peluang bisnis baru. Pelayanan makanan dan minuman (F&B) adalah komponen penting dari layanan hotel, dan persepsi dan pengalaman tamu sangat dipengaruhi olehnya. Pelayanan *Food and Beverage Service* yang baik dapat membuat tamu memiliki pengalaman yang tak terlupakan, yang seringkali merupakan bagian penting dari pengalaman menginap mereka. Dalam hal ini, tingkat kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh *kualitas pelayanan Food and Beverage Service*, yang berdampak pada *loyalitas* tamu, *word of mouth*, dan reputasi hotel secara keseluruhan. Studi menunjukkan bahwa tamu yang puas dengan layanan *Food and Beverage Service* cenderung merekomendasikan hotel dan kembali.

Pelayanan makanan dan minuman merupakan komponen penting dalam industri perhotelan karena sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu selama menginap di hotel. Tamu hotel sangat memperhatikan kualitas makanan dan minuman, keramahan staf, kecepatan pelayanan, suasana tempat makan, dan kebersihan. Oleh karena itu, citra pelanggan dan reputasi hotel dapat dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* . Meskipun Hotel Gran Puri Manado menyediakan layanan *Food and Beverage Service* untuk tamu yang menginap, tamu mungkin memiliki keluhan atau masukan tentang beberapa aspek pelayanan. Misalnya, waktu tunggu yang lama, rasa makanan yang tidak sesuai dengan harapan tamu, kurangnya variasi di menu, atau sikap pelayanan yang buruk dari staf restoran. Tingkat kepuasan tamu secara

keseluruhan dapat dipengaruhi oleh hal-hal ini, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kesetiaan tamu dan reputasi hotel.

Salah satu indikator utama keberhasilan sebuah hotel dalam memberikan pelayanan adalah kepuasan tamu. Tingkat kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan makanan dan minuman, seperti rasa makanan, keramahan staf, kecepatan pelayanan, suasana restoran, dan kebersihan dan higienitas makanan. Apabila aspek-aspek ini tidak dikelola dengan baik, tingkat kepuasan tamu dapat menurun dan dapat berdampak pada reputasi hotel. Berdasarkan pengamatan awal dan komentar dari tamu Hotel Gran Puri Manado, ada beberapa keluhan mengenai layanan *Food and Beverage Service*, termasuk ketidaktepatan waktu penyajian, variasi menu yang terbatas, dan kurangnya interaksi langsung dengan staf restoran.

Penelitian **"Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gran Puri Manado"** diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana tamu melihat layanan makanan dan minuman. Penelitian juga akan memberikan saran strategis bagi manajemen hotel untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan. Hotel Gran Puri Manado memiliki kemampuan untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas *Food and Beverage service* di Hotel Gran Puri Manado?
2. Sejauh mana kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan *food and beverage Service* (FBS) di Hotel Gran Puri Manado

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* terhadap kepuasan tamu

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi manajemen hotel gran puri manado, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service
2. Bagi akademis, sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di industri perhotelan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel

Hotel itu pada dasarnya adalah bangunan atau perusahaan yang menyediakan tempat menginap dan berbagai fasilitas lainnya untuk umum. Jadi siapa pun bisa datang dan menikmati layanan yang mereka tawarkan, baik untuk menginap maupun sekadar menggunakan fasilitas tertentu. Nah, kalau kita lihat dari sudut pandang para ahli, ada beberapa definisi menarik tentang apa itu hotel sebenarnya.

Menurut **Sulastiyono dalam jurnal (Susepti, Hamid, & Kusmawati 2017) hlm.101-110** Hotel merupakan bentuk akomodasi yang di bangun untuk tujuan komersial, yang di berikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan,penginapan serta layanan makan dan minum.

Pengertian hotel menurut **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 tahun 2001 tanggal 31 september 2001 pasal 1,** adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan di pungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

Menurut **Richard Sihite** hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makanan dan minuman.

2.2 Pengertian Food and Beverage Service

Food and Beverage Service adalah salah satu departemen utama di hotel yang bertugas menyediakan layanan makanan dan minuman kepada tamu, baik untuk

kebutuhan konsumsi sehari-hari, acara khusus, maupun layanan pribadi. Menurut Cousins, Lillicrap, & Weekes (2014) hlm.3-4, F&B Service tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum, tetapi juga menciptakan pengalaman bersantap (*dining experience*) yang berkualitas melalui pelayanan profesional, keramahan staf, dan suasana yang nyaman.

Fungsi *Food and Beverage Service*:

- Menyediakan Makanan dan Minuman: Memberikan pelayanan sesuai pesanan tamu dengan standar kualitas yang ditentukan.
- Menciptakan Pengalaman Bersantap: Memberikan suasana yang menyenangkan, nyaman, dan berkesan bagi tamu.
- Mendukung Citra Hotel: Kualitas F&B Service sering kali menjadi tolok ukur pertama bagi tamu dalam menilai profesionalitas hotel.
- Meningkatkan Pendapatan Hotel: Selain dari penjualan kamar, pendapatan hotel banyak berasal dari F&B, terutama melalui restoran, bar, banquet, dan room service.
- Melayani Berbagai Acara: Termasuk pernikahan, konferensi, rapat, pesta, hingga layanan catering di luar hotel.

Jenis-Jenis Layanan *Food and Beverage Service* di Hotel:

- Restoran (*Restaurant Service*): Menyediakan sarapan, makan siang, makan malam, dan menu khusus sesuai permintaan tamu.
- *Bar* dan *Lounge*: Menyajikan minuman beralkohol maupun non-alkohol dengan suasana santai.
- Room Service: Layanan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu.
- *Banquet Service*: Layanan untuk acara besar seperti rapat, pernikahan, dan konferensi.
- *Coffee Shop & Café*: Menyediakan layanan makanan ringan, minuman, dan suasana lebih santai.

- *Poolside Service*: Layanan makanan dan minuman di area kolam renang.

Peran Staf F&B Service:

- *Waiter/Waitress*: Melayani pesanan tamu di restoran.
- *Bartender*: Meracik dan menyajikan minuman di bar.
- *Room Service Attendant*: Mengantarkan pesanan ke kamar.
- *Banquet Staff*: Menangani kebutuhan jamuan atau acara.
- *Captain & Supervisor*: Mengatur jalannya operasional harian F&B Service.

Kaitan dengan Kepuasan Tamu:

- *Food and Beverage Service* memiliki peran besar dalam menentukan kepuasan tamu karena:
- Tamu menilai keramahan staf, kecepatan pelayanan, kebersihan, dan kualitas produk.
- Pengalaman bersantap yang positif membuat tamu merasa dihargai dan puas.
- Layanan F&B service yang baik mendorong tamu untuk kembali (repeat guest) dan memberikan rekomendasi positif.

2.3 Kepuasan Tamu Dalam Industri Perhotelan

Kepuasan tamu itu hal yang sangat penting untuk mengukur seberapa sukses operasional hotel berjalan. Di dunia perhotelan, kepuasan tamu artinya adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah tamu membandingkan harapan mereka sebelum menginap dengan pengalaman nyata yang mereka dapatkan. Menurut Oliver (2010) hlm.8-13, tamu akan merasa puas kalau pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi apa yang mereka harapkan.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu mencakup beberapa aspek utama:

1) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Pelayanan yang cepat, ramah, sopan, konsisten, dan profesional sangat menentukan pengalaman tamu. Baik pada layanan resepsionis, housekeeping, maupun Food and Beverage Service, kualitas interaksi dengan staf akan membentuk persepsi kepuasan tamu.

2) Fasilitas Hotel (*Hotel Facilities*)

Fasilitas seperti kamar, restoran, kolam renang, ruang pertemuan, hingga akses internet harus sesuai dengan standar dan kebutuhan tamu. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan terawat menambah kenyamanan sehingga memengaruhi kepuasan.

3) Kualitas Produk (*Product Quality*)

Dalam layanan F&B, kualitas makanan dan minuman yang disajikan (rasa, tampilan, variasi menu, dan kebersihan) memiliki peran besar terhadap kepuasan tamu.

4) Nilai yang Diterima (*Value for Money*)

Tamu pasti senang kalau harga yang mereka bayar sesuai dengan layanan dan fasilitas yang mereka dapat. Kalau harganya pas dengan kualitasnya, tamu akan merasa puas dan kemungkinan besar akan kembali lagi.

5) Pengalaman Emosional (*Guest Experience*)

Kepuasan tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga emosional. Keramahan staf, suasana hotel, serta pengalaman unik yang dirasakan tamu akan menciptakan kesan mendalam.

6) Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*)

Cara hotel merespons keluhan tamu juga menjadi faktor penting. Penanganan yang cepat, tepat, dan solutif akan memulihkan kepuasan bahkan dapat meningkatkan loyalitas tamu.

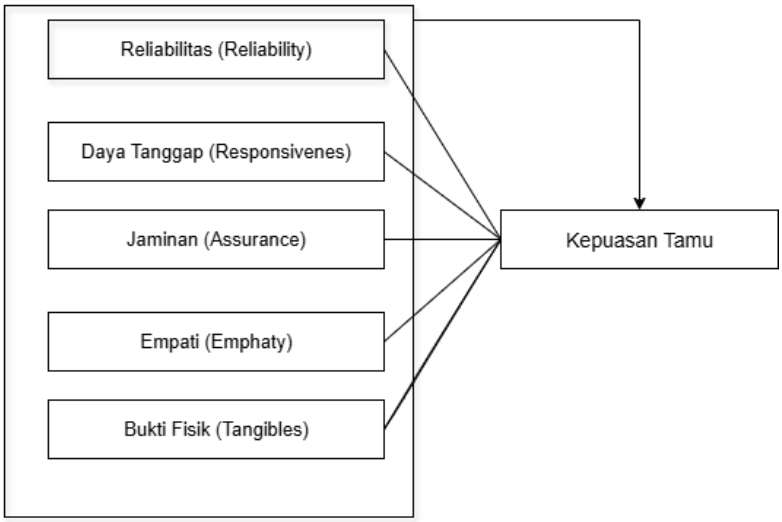
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Hotel Horison Bandar Lampung (2025) menggunakan kelima dimensi *SERVQUAL* klasik, yaitu:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik): Kondisi fasilitas, peralatan, kebersihan, serta penampilan karyawan.
2) *Reliability* (Keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji, tepat waktu, dan konsisten.
3) *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesediaan staf untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4) *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, keterampilan, dan sikap sopan yang menumbuhkan rasa aman dan percaya.
5) *Empathy* (Empati): Perhatian individual kepada tamu, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi mereka.

KUALITAS PELAYANAN

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir



Sumber: Data Olahan 2025

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuannya adalah untuk memahami lebih dalam tentang kualitas layanan makanan dan minuman serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado. Metode ini dipilih karena penelitian ini lebih fokus pada makna, pengalaman, persepsi, dan interaksi sosial yang tidak bisa diukur dengan angka-angka.

Metode kualitatif memberikan kesempatan pada peneliti untuk mengeksplorasi fenomena dari sudut pandang subjektif partisipasi, sehingga hasil penelitian akan lebih kaya informasi dan konteks.

3.2 Lokasi Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel Gran Puri Manado, yang beralamat di jalan Sam Ratulangi No.95, Kota Manado. Pemilihan lokasi berdasarkan pada reputasi hotel tersebut sebagai salah satu akomodasi yang memiliki fasilitas *food and beverage service* yang cukup lengkap, seperti restoran, *room service*, dan layanan catering acara.

Waktu penelitian dirancang berlangsung selama empat bulan, yaitu dari bulan februari hingga bulan juni, disesuaikan dengan proses pengumpulan data dan analisis.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dalam beberapa metode, antara lain:

1. Observasi

   Peneliti telah melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan F&B service di hotel, termasuk interaksi antara staf dan tamu, serta kondisi fisik area F&B service

2. Wawancara

   Wawancara semi-ter struktur dengan tamu untuk menggali pengalaman dan presepsi mereka terhadap kualitas pelayanan F&B service. pertanyaan akan mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, kecepatan pelayan, keramahan staf, dan kepuasan keseluruhan.

3. Tinjauan pustaka

   Suatu metode pengumpulan data dengan cara mencari dan menelaah data dan informasi seperti jurnal akademik, buku referensi, dan publikasi yang disampaikan di perpustakaan.

4. Ulasan dan komentar di media sosial

   Mengumpulkan ulasan yang di tuliskan oleh tamu mengenai pengalaman mereka dengan pelayanan F&B service seperti, kualitas makanan dan minuman, kebersihan dan suasana restoran, kecepatan dan keramahan pelayan

3.4 Analisis Data

Di dalam riset ini, penulis memakai analisis data kualitatif untuk menganalisis mengenai bagaimana para tamu merasakan dan menilai kualitas layanan makanan dan minuman (FBS) di Hotel Gran Puri Manado. Data didapatkan melalui obrolan mendalam dengan para tamu dan juga staf hotel, serta pengamatan langsung terhadap bagaimana layanan tersebut diberikan. Hasil analisis memperlihatkan bahwa rasa makanan, keramahan para karyawan, dan juga kebersihan area makan adalah hal-hal utama yang memengaruhi seberapa puas tamu. Banyak tamu yang bercerita tentang pengalaman menyenangkan terkait rasa dan tampilan makanan, yang sejalan dengan temuan Kuo, C. M., Chen, Y. C., & Chen, Y. S. (2020) bahwa mutu makanan dan pelayanan yang bagus sangat berkontribusi pada

kepuasan pelanggan di industri hotel. Walaupun begitu, ada juga beberapa tamu yang menyampaikan keluhan, misalnya soal lamanya menunggu pesanan dan kurang tanggapnya staf, yang bisa membuat mereka kurang puas. Hal ini mendukung penelitian Khosravi, M., Khosravi, S., Khosravi, M., (2021) yang menunjukkan bahwa seberapa cepat dan tanggap pelayanan diberikan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan tamu. Jadi, hasil analisis ini memberikan masukan yang berharga bagi manajemen Hotel Gran Puri Manado agar bisa meningkatkan kualitas layanan F&B dan ujung-ujungnya meningkatkan kepuasan para tamu.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 SEJARAH HOTEL GRAN PURI MANADO

Hotel Gran Puri Manado sebelumnya bernama Hotel Century Manado. Hotel Century ini mulai beroperasi pada tanggal 29 September 1997 dan diresmikan oleh Gubernur Sulut E. E. Mangindaan. Hotel ini mempunyai 152 kamar dengan ketinggian 11 lantai. Hotel Century Manado dipimpin oleh Anthony O'neil sebagai *General* Managerpada tahun 1997 dan pada tahun 1998 *General Manager* Hotel Century yaitu Ibu. Lusiana EndangParimurti. Hotel ini dioperasikan di bawah manajemen Century International Inc. Pada tanggal 1 Januari 2001 Hotel Century ini diganti namanya menjadi Hotel Gran Puri Manado dengan *General Manager* yaitu Bapak Andrew Angouw pada tahun 2002 sampai dengan 2006 dan di ganti Bapak Januar Simajuntak sampai sekarang dan manajemen yang mengelolahnya yaitu PT. Gapura Utarindo Internasional.

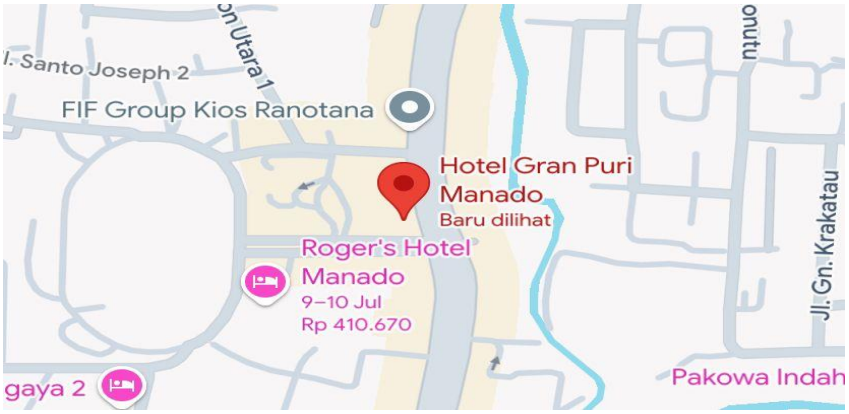
Gambar 4. 1 Hotel Gran Puri Manado



Sumber : Hotel Gran Puri Manado

4.1.2 LOKASI HOTEL GRAN PURI MANADO

Gambar 4. 2 Lokasi Hotel Gran Puri Manado



Sumber: Google Maps

4.1.3 FASILITAS HOTEL GRAN PURI MANADO

Dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan atau tamu yang menginap hotel gran puri manado memiliki beberapa fasilitas dalam menunjang kepuasan wisatawan atau tamu yang menginap.

1) Ruang Meeting

Ruangan meeting Hotel Gran Puri Manado berada di lantai 2, 3 & kolong bar dan berikut adalah *meeting package* dan harga sewa *meeting room*:

A. *Meeting Package*/Paket Pertemuan

Tabel 4. 1 Meeting Package

Jumlah	Half Day 08:00 - 13:00 (1/2 Hari)	Full Day 08:00 - 16:00 (1 Hari)	Full Board 08:00 - 21:00
30 pax (Minimum)	Rp.275.000,-	Rp.350.000,-	Rp.450.000,-
30 - 100 pax	Rp.305.500,-	Rp.376.000,-	Rp.470.000,-
101 - 200 pax	Rp.292.500,-	Rp.360.000,-	Rp.450.000,-
Over than 200 pax	Rp.273.000,-	Rp.336,000,-	Rp.420.000,-

Sumber : Hotel Gran Puri Manado (*Sales & Marketing Departement*)

Untuk harga di atas sudah termasuk 21% pajak pemerintah dan pelayanan

Inclusion/Sudah Termasuk :

a. 1 (satu) kali Rehat Kopi & Makan Siang/Malam (½ hari)
b. 2 (dua) kali Rehat Kopi & Makan Siang (Full Day)
c. 2 (dua) kali Rehat Kopi, Makan Siang & Makan (Fullboard) Malam (Full board)
d. Sound Sistem berikut 2 Mikrofon dan 1 Wireless
e. 1 (satu) Over Head Proyektor berikut Layar
f. 1 (satu) Papan Tulis Putih atau Flip Chart & Spidol
g. Bloknot dan Pensil
h. Permen dan Air Es
i. Podium dan Panggung

B. Harga Sewa Meeting Room

Tabel 4. 2 Harga Meeting Room

Room Type	**Full Day (8 Hours)**
All ANOA HALL	Rp. 20,000,000 nett/day
ANOA HALL	Rp. 15,000,000 nett/day
ANOA I	Rp. 10,000,000 nett/day
ANOA II	Rp. 6,500,000 nett/day
ANOA III	Rp. 12,000,000 nett/day
TARSIUS	Rp. 25,000,000 nett/day
MALEO	Rp. 6,000,000 nett/day
KLABAT	Rp. 6,500,000 nett/day
SOPUTAN	Rp. 7,500,000 nett/day
MAHAWU	Rp. 5,000,000 nett/day

Sumber : Hotel Gran Puri Manado (*Sales & Marketing Departement*)

2) Ranotana Cafe

Ranotana cafe adalah nama restoran dihotel gran puri manado yang terletak dilobby hotel. Restoran ini adalah tempat *breakfast* untuk para tamu yang menginap dihotel gran puri manado maupun tamu reguler yang ingin *breakfast, lunch* maupun *dinner*, Ranotana cafe beroprasi selama 24 jam.

Gambar 4. 3 Ranotana Cafe



Sumber : Hotel Gran Puri Manado

3) Wine & Cigar Lounge (Area Lobby)

Wine & Cigar Lounge adalah tempat untuk menikmati berbagai minuman dan menu *A'la Carte. Wine & Cigar Lounge* berlokasi di area lobi, yang menawan ruangan yang santai dan nyaman.

Gambar 4. 4 *Wine & Cigar Lounge (Area Lobby*)



Sumber : Hotel Gran Puri Manado

4.1.4 VISI DAN MISI HOTEL GRAN PURI MANADO

Visi

1) Dimanapun property kita berada kita akan menjadi suatu landmark bagi community/kota dimana kita berada
2) Kita akan menjadi benchmark dari pada competitor kita.
3) Kita akan memberikan nilai tambahan kepada *community* kita sehingga dengan hadirnya *property* kita, kualitas hidup dari *community* tersebut bisa naik.
4) Kita akan membuat semua *stakeholder happy*: para konsumen, para *supplier*, para karyawan dan semua masyarakat yang hidup di sekitar *property* kita.

Misi

Janji dan usaha kami, menghasilkan dan mencapai standar pelayanan tinggi untuk mencapai kepuasan para tamu dan selalu meningkatkan dan mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dan selalu bekerjasama dan bekerja efisien.

4.1.5 LOGO HOTEL GRAN PURI MANADO

Gambar 4. 5 Logo Hotel Gran Puri Manado



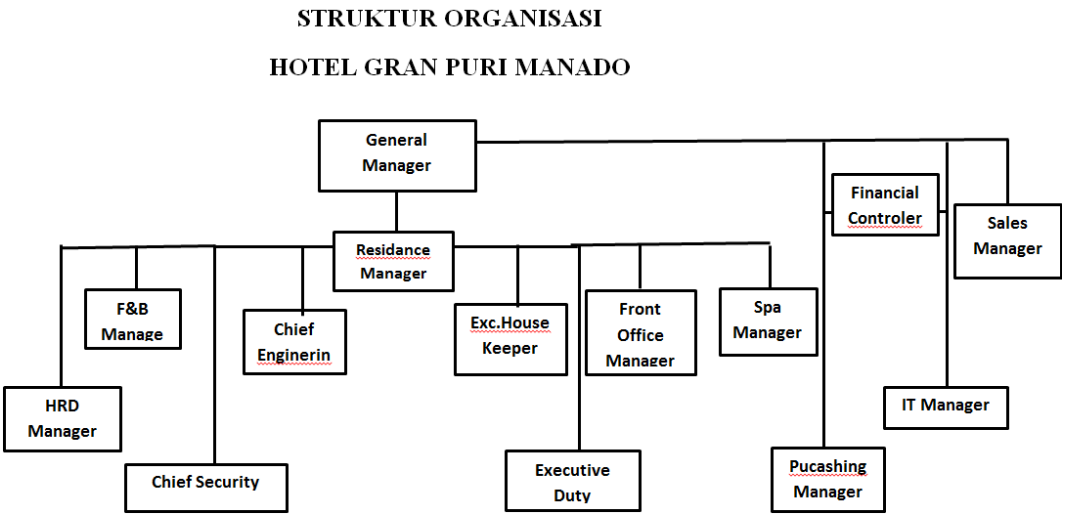
Sumber : Hotel Gran Puri Manado

4.1.6 DEPARTEMENT YANG ADA DI HOTEL GRAN PURI MANADO

1) *Front office Departement*
2) *Housekeeping Departement*
3) *Food and Beverage Departement*
4) *Accounting Departement*
5) *Sales and Marketing Departement*
6) *Engineering Departement*
7) *Spa Departement*
8) *Security Departement*
9) *IT Departement*
10) *Purchasing departement*

4.1.7 STRUKTUR ORGANISASI

Gambar 4. 6 Struktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado



Sumber : Accounting Hotel Gran Puri Manado

4.1.8 JOB DESCRIPTION

1. General Manager
    - Mengelolah hotel secara baik dan terkonsep
    - Menjalankan proses agar visi misi yang direncanakan dapat terwujud
    - Mempertahankan kelangsungan tujuan
    - Fokus pada system tujuan yang sudah terkonsep
    - Mengatur untuk menuju tujuan
    - Mempertimbangkan segala untung rugi dengan cermat.
2. Residence Manager
    - Mengepalai semua *manager*
    - Mengawasi dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan *manager – manager* dari setiap *departemen*
    - Menentukan target yang harus dicapai oleh setiap *departemen*

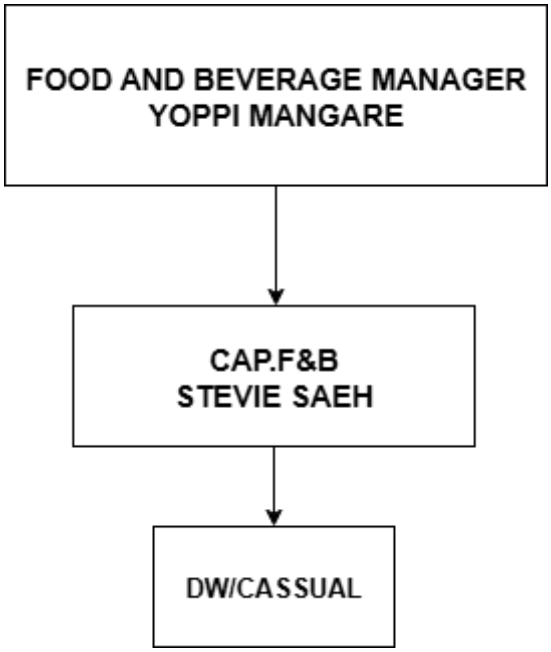
3. Financial Controller
    - Bertanggung jawab atas efektivitas pengelolahan administrasi dan penyajian data keuangan disusun setiap hari.
4. Sales Manager
    - Membuat strategi pemasaran dan penjualan
    - Bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel
    - Memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kontrak kerja sama kepada calon pengguna jasa hotel
    - Memastikan penjualan kamar memenuhi target
    - Bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan
5. FrontOffice Manager
    - Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di front office
    - Mengoptimalkan dan memaksimalkan occupancy rate hotel
    - Membuat laporan kamar check in check out, dan reservasi
    - Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pemesanan kamar, melaksanakan pendaftaran, dan penentuan kamar.
    - Memberikan informasi tentang pelayanan hotel
    - Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel, menangani berbagai masalah dan keluhan tamu
    - Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian housekeeping
    - Menyelenggarakan pembayaran tamu
    - Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data individu untuk kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu
    - Menangani telfon switch board dan fax.

6. Chief Engineering
    - Bertanggung jawab untuk memperbaiki menjaga peralatan dan fasilitas hotel
    - Membuat laporan mengenai perbaikan atau pun pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel
7. Human Resource Department Manager
    - Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan
    - Melakukan perekrutan karyawan
    - Membuat program pengembangan keterampilan karyawan
8. Food and Beverage Manager
    - Bertanggung jawab atas pengolahan makanan dan minuman
    - Membuat laporan pemakaian bahan baku/F&B coblos
    - Menciptakan menu baru yang inovatif
9. IT Manager
    - Bertanggung jawab pada kesiapan dan ketersedian system computer/aplikasi dalam lingkungan pekerjaan
    - Mengelola teknologi informasi dan system computer
10. Chief Security
    - Bertanggung jawab atas keamanan hotel
    - Menghalau gangguan keamanan dari dalam maupun luar hotel
11. Excecutive House Keeping
    - bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian fasilitas hotel
    - Membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu sesegera mungkin setelah tamu check ouet
    - Melapor kepada F.O apabila kamar telah siap dijual.
12. Purchasing Manager
    - Membuat perencanaa pembelian barang
    - Mencari dan membandingkan beberapa supplier untuk mendapatkan harga dan kualitas yang baik
    - Melakukan negosiasi harga

13. Spa Manager
    - Menjaga standar mutu pelayanan dan melayani keluhan pelanggan
    - Melakukan kegiatan promosi
14. Night Manager/Executive Duty
    - Membantu tugas front office manager
    - Menangani kesulitan tamu dan staff di front desk
    - Mengontrol operasional diseputar front office
    - Membuat laporan setiap shift tentang temuan dan kejadian selama jam kerja.

4.1.9 STRUKTUR ORGANISASI FOOD & BEVERAGE DEPARTEMENT

Gambar 4. 7 Struktur Organisasi F&B Service



Sumber: Hotel Gran Puri Manado

4.1.10 DAFTAR TABEL JUMLAH KARYAWAN

Tabel 4. 3 Daftar Karyawan

No	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	Yopi Mangare	Food And Beverage Manager	L	SLTA
2	Steivie Saeh	Captain Food And Beverage Manager	L	SMA
3	Rezza B. Mait	Daily Worker	L	SMK
4	Yosafat Masadape	Daily Worker	L	D3
5	Insan Bandaso	Daily Worker	L	SMA
6	Gamaliel Wongkar	Daily Worker	L	D3
7	Stella Petonengan	Daily Worker	P	SMK

Sumber : Hotel Gran Puri Manado

4.2 Job Description Food & Beverage Service

1. **Food and Beverage Manager**
   a. Bertuga pengelolahan sumber daya manusia serta memastikan keuntungan dalam keseluruhan bisnis didepartemennya
   b. Memastikan profit dari departemen yang dipimpinnya
2. **Captain Banquet**
   a. Mengkoordinasi para *waiter/waiters* dalam melakukan semua tugas-tugasnya
   b. Memastikan persiapan suatu event berjalan sempurna
   c. Mengatur penyajian makanan, dan kecepatan pelayanan dilakukan dengan baik demi kenyamanan pelanggan
3. **DW/ Cassual**
   a. Menerima pesanan dari tamu, baik secara langsung maupun melakukan sistem pemesanan, dan memastikan pesanan tersebut akurat

b. Mengantarkan makanan dan minuman yang telah disiapkan kepada tamu dengan profesional dan ramah.
c. Membersihkan meja, peralatan makan, dan area layanan lainnya setelah tamu selesai makan.
d. Memastikan area layanan selalu bersih dan rapi, serta menjaga kebersihan diri sendiri.
e. Memberikan pelayanan yang ramah dan membantu tamu dengan pertanyyan atau keluhan mereka.
f. Membantu proses pembayaran pesanan tamu.

4.2.1 Hasil Observasi

Pada saat melakukan praktek kerja lapangan (PKL), peneliti melakukan observasi mengenai efektivitas kerja pada karyawan *food & beverage service*, dan dibuat dalam bentuk table sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Hasil Observasi

NO	Aspek yang diamati	Keterangan/Analisis
1.	Bagaimana waiters memberikan perhatian individual kepada tamu?	Waiters memberikan perhatian individual dengan cara menyapa tamu secara personal, menanyakan kebutuhan khusus (misalnya preferensi makanan/minuman), serta memastikan tamu merasa nyaman selama bersantap.
2.	Melakukan pelayanan kepada tamu secara tepat dan cepat	Secara umum, pelayanan sudah tergolong tepat dan cepat karena sesuai dengan pesanan tamu dan waktu penyajian masih dalam batas wajar.
3.	Sikap waiters dalam memberikan pelayanan terhadap keinginan dan kebutuhan tamu	Sikap pelayanan waiters sudah cukup baik dengan aktif mendengarkan permintaan tamu serta menanggapi dengan bahasa yang santun dan sudah berusaha memenuhi kebutuhan khusus, seperti permintaan tambahan saus.
4.	Bagaimana cara waiters menunjukan rasa hormat, kepedulian, dan perhatian kepada tamu?	Secara keseluruhan, waiters sudah mampu memperlihatkan rasa hormat, kepedulian, dan perhatian yang baik. Hal ini menciptakan kesan positif bagi tamu.

Sumber : Data Olahan 2025

4.2.2 Hasil Wawancara

Narasumber dari wawancara ini adalah *Daily Worker*(DW) dan *Manager F&B Service* yang ada di ranotana cafe. Dengan memuat pertanyaan mengenai kualitas pelayanan F&B Service yang ada di hotel gran puri manado

Berikut adalah hasil dari wawancara dengan narasumber.

Tabel 4. 5 Hasil Wawancara

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apa saja tantangan utama dalam menjaga kualitas pelayanan F&B?	Tantangan terbesar adalah menjaga konsistensi saat tamu ramai, terutama di waktu sarapan dan event besar. Juga kadang ada kendala teknis di dapur atau keterbatasan staf
2	Apakah Anda merasa memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan tamu?	Iya, karena kami yang langsung berinteraksi. Kalau pelayanan kami ramah dan cepat, biasanya tamu akan merasa puas dan kembali lagi.
3	Apa yang Anda lakukan jika tamu menyampaikan komplain terhadap makanan atau pelayanan?	Biasanya kami minta maaf terlebih dahulu, lalu segera menyampaikan ke dapur atau supervisor agar ditindaklanjuti. Kami berusaha jangan sampai tamu merasa diabaikan
4	Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas tamu Hotel Gran Puri Manado?	Ya, terdapat hubungan yang positif. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan tamu, semakin besar kemungkinan mereka akan loyal, merekomendasikan hotel kepada orang lain, dan kembali menginap di masa depan.

5	Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Food and Beverage terhadap kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado?	Kualitas pelayanan Food and Beverage memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Pelayanan yang cepat, ramah, serta penyajian makanan dan minuman yang sesuai standar membuat tamu merasa puas dan ingin kembali menggunakan jasa hotel.
6	Bagaimana strategi Hotel Gran Puri Manado dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui layanan Food and Beverage?	Strategi yang diterapkan antara lain memberikan pelatihan hospitality kepada staf, memperbarui menu secara berkala, menjaga kebersihan dan higienitas, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta memperhatikan feedback tamu sebagai dasar evaluasi

Sumber: Data Olahan 2025

Berdasarkan hasil wawncara dengan DW dan Manager F&B service yaitu Tantangan utama dalam menjaga kualitas pelayanan Food and Beverage (F&B)? , terletak pada konsistensi dan profesionalisme sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak pelayanan. Keterampilan staf dalam melayani tamu, mulai dari keramahan, kecepatan, hingga ketepatan penyajian, sangat memengaruhi kepuasan tamu, sehingga pelatihan berkelanjutan menjadi keharusan. Selain itu, standarisasi pelayanan yang dituangkan dalam SOP tidak selalu berjalan mulus di lapangan, sehingga terkadang terjadi ketidaksesuaian antara eksepetasi tamu dengan pelayanan yang diterima.

Pertanyaan yang kedua, Apakah Anda merasa memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan tamu?, setiap karyawan memiliki peran sangat penting dalam membentuk kepuasan tamu. Ini dikarenakan tamu tidak hanya menilai kualitas hotel dari fasilitas fisik semata, tetapi juga dari bagaimana pelayanan diberikan secara langsung. Pelayanan yang ramah, cepat, sopan, dan

penuh perhatian dapat memberikan kesan positif yang mendalam bagi tamu, sehingga mereka merasa dihargai dan nyaman. Oleh karena itu, staff F&B memiliki tanggung jawab besar untuk tidak hanya menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menciptakan pengalaman yang berkesan melalui interkasi langsung dengan tamu.

Pertanyaan yang ketiga, Apa yang anda lakukan jika tamu menyampaikan komplain terhadap makanan atau pelayanan?, Setelah memahami inti keluhan, staf Food and Beverage (F&B) perlu segera menyampaikan permohonan maaf dengan tulus, meskipun kesalahan mungkin bukan sepenuhnya berasal dari pihak hotel. Permintaan maaf menjadi bentuk tanggung jawab sekaligus upaya meredakan kekecewaan tamu. Selanjutnya, staf harus bertindak cepat untuk memberikan solusi, misalnya mengganti makanan yang tidak sesuai pesanan, memperbaiki kecepatan pelayanan, atau menawarkan alternatif menu tanpa biaya tambahan. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan solusi sangat menentukan bagaimana persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan.

Pertanyaan keempat, Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas tamu Hotel Gran Puri Manado?, terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas tamu di Hotel Gran Puri Manado, karena pengalaman tamu selama menikmati layanan hotel, khususnya di bagian Food and Beverage (F&B), sangat memengaruhi keputusan mereka untuk kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang mencakup keramahan staf, kecepatan penyajian, kebersihan lingkungan, serta konsistensi rasa dan variasi makanan, akan membentuk persepsi positif terhadap hotel secara keseluruhan.

Pertanyaan kelima, Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Food and Beverage service terhadap kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado?, Kualitas pelayanan Food and Beverage service memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado karena layanan ini

menyangkut interaksi langsung antara staf dan tamu yang berlangsung hampir setiap hari selama mereka menginap. Pelayanan yang baik, seperti keramahan staf, kecepatan penyajian, ketepatan pesanan, kebersihan area restoran, serta kualitas dan variasi menu, akan menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan dan meningkatkan rasa puas tamu terhadap hotel secara keseluruhan.

Pertanyaan terakhir yaitu, Bagaimana strategi Hotel Gran Puri Manado dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui layanan food and beverage service?, Strategi Hotel Gran Puri Manado dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui layanan Food and Beverage service dilakukan dengan memadukan aspek kualitas pelayanan, inovasi produk, serta manajemen sumber daya manusia yang profesional. Salah satu strategi utama adalah memberikan pelatihan secara berkelanjutan kepada staf F&B agar mereka mampu melayani tamu dengan ramah, cepat, dan sesuai standar operasional prosedur. Hal ini penting karena sikap dan keterampilan staf sangat berpengaruh pada pengalaman tamu saat menikmati layanan restoran maupun room service.

4.2.3 Daftar Komplain Tamu

Berdasarkan hasil observasi, untuk menunjukan ada penurunan kualitas pelayanan karena kurangnya staff dan sering terjadi keterlambatan pelayanan sehingga tamu merasa tidak puas dan terjadi komplain tamu

Tabel 4. 6 Daftar Komplain Tamu

NO	Daftar Komplain Tamu	Penyebab
1	Kami turun untuk sarapan jam 09.15 tapi makanan sudah habis, dan tidak di-refil.	Karen jumlah staf yang bertugas di area sarapan tidak memadai,dengan keterbatasan ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyajian makanan.
2	Sarapan tidak fresh, makanan seperti sudah dimasak dari hari sebelumnya. Rasa standar sekali	Karena proses memasak yang tidak tepat dapat mengurangi kualitas makanan yang disajikan.
3	Pilihan makanan sedikit, seperti hotel bintang 2. Saya kira akan lebih banyak variasi karena ini hotel bintang 4.	Menghadapi keterbatasan dalam hal sumber daya, baik dari segi anggaran maupun bahan baku. Jika anggaran untuk pengadaan bahan makanan terbatas, hal ini dapat mengakibatkan pilihan menu yang lebih sedikit dan kurang bervariasi
4	Waktu breakfast banyak tamu, tapi petugas terlihat tidak siap. Makanan lambat diisi ulang dan banyak meja belum dibersihkan.	Jumlah staf yang bertugas tidak mencukupi untuk menangani lonjakan tamu pada jam sarapan.
5	Hidangan yang dipesan tidak tersedia ketika diminta	Karena menu yang tidak disusun dengan mempertimbangkan ketersediaan bahan baku dapat menyebabkan hidangan yang diinginkan tidak dapat disajikan.

Sumber : Data Olahan 2025

4.3 Pembahasan

Bab ini membahas hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Food and Beverage Service terhadap kepuasan tamu di Hotel Gran Puri Manado. Analisis dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Data diperoleh melalui wawancara dengan tamu serta observasi langsung pada area pelayanan Food and Beverage di hotel.

Reliability (Keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa tamu, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf Food and Beverage Service sudah cukup andal, khususnya dalam hal konsistensi penyajian menu. Tamu merasa puas ketika pesanan yang mereka buat datang sesuai dengan permintaan, baik dari segi jenis hidangan maupun kualitas rasa. Namun, dari hasil observasi ditemukan bahwa pada saat jam sibuk (seperti sarapan pagi), terdapat keterlambatan dalam penyajian makanan karena tingginya jumlah tamu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun reliabilitas layanan umumnya baik, hotel masih perlu meningkatkan koordinasi antarstaf agar pelayanan tetap konsisten meskipun dalam kondisi ramai.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tamu menilai staf Food and Beverage service cukup tanggap dalam merespons kebutuhan, seperti segera mendatangi meja tamu untuk menerima pesanan atau memberikan tambahan alat makan. Namun, beberapa tamu juga menyampaikan bahwa kecepatan pelayanan bisa menurun ketika jumlah tamu meningkat, sehingga mereka merasa harus menunggu lebih lama. Observasi mendukung pernyataan tersebut, di mana staf terlihat kesulitan mengimbangi jumlah permintaan tamu saat restoran penuh. Hal ini menegaskan bahwa daya tanggap staf sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan dengan menambah jumlah staf pada jam sibuk.

Assurance (Jaminan)

Dari hasil wawancara, sebagian besar tamu merasa aman dan percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Staf Food and Beverage service mampu memberikan penjelasan terkait menu yang ditawarkan, serta menunjukkan sikap ramah dan sopan. Observasi juga menunjukkan bahwa staf menjaga kebersihan serta mematuhi standar pelayanan, seperti menggunakan seragam rapi dan memperhatikan prosedur kebersihan. Hal ini menumbuhkan keyakinan tamu bahwa makanan yang dikonsumsi aman dan sesuai standar hotel. Dengan demikian, assurance dalam pelayanan di Hotel Gran Puri Manado dapat dikatakan sudah terjaga dengan baik.

Empathy (Empati)

Aspek empati tercermin dari sikap staf yang berusaha memperhatikan kebutuhan individu tamu. Beberapa tamu yang diwawancarai menyatakan merasa dihargai ketika staf menawarkan menu alternatif sesuai dengan preferensi mereka atau memberikan pelayanan tambahan tanpa diminta. Contoh yang ditemukan dalam observasi adalah staf yang dengan sigap memberikan kursi tambahan untuk anak-anak dan menyesuaikan penyajian makanan bagi tamu dengan permintaan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Gran Puri Manado sudah mampu memberikan sentuhan personal dalam layanan, sehingga menambah kepuasan tamu.

Tangibles (Bukti Fisik)

Dari observasi lapangan, fasilitas restoran di Hotel Gran Puri Manado dinilai cukup memadai, dengan tata ruang yang rapi, pencahayaan yang nyaman, serta peralatan makan yang bersih. Tamu yang diwawancarai juga memberikan tanggapan positif mengenai kebersihan area restoran serta penampilan staf yang rapi dan profesional. Namun, beberapa tamu menyarankan agar hotel lebih memperhatikan variasi menu serta melakukan peremajaan pada beberapa peralatan yang terlihat mulai usang. Dengan demikian, aspek tangibles sudah

cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan untuk memberikan pengalaman visual yang lebih maksimal.

Kesimpulan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu terhadap pelayanan Food and Beverage di Hotel Gran Puri Manado dipengaruhi oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Reliability terlihat cukup baik meskipun pada saat jam sibuk masih terjadi keterlambatan penyajian. Responsiveness staf cukup memadai, namun perlu penambahan tenaga kerja untuk kondisi ramai. Assurance sudah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada tamu melalui sikap profesional dan pengetahuan staf. Empathy tercermin dari perhatian staf terhadap kebutuhan individu, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih personal. Sementara itu, tangibles menunjukkan kondisi fisik yang baik, meskipun masih perlu peningkatan dari segi variasi menu dan pembaruan fasilitas.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Food and Beverage Service di Hotel Gran Puri Manado dapat dikategorikan baik, namun masih ada aspek yang perlu diperbaiki agar kepuasan tamu dapat meningkat secara optimal.

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gran Puri Manado, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Aspek-aspek kualitas pelayanan seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles secara nyata memengaruhi kepuasan tamu. Tamu merasa lebih puas apabila pelayanan diberikan secara cepat, ramah, konsisten, serta didukung dengan fasilitas fisik yang memadai. Penerapan standar pelayanan yang baik menjadikan Food and Beverage Service sebagai salah satu faktor utama yang mendukung loyalitas tamu serta citra positif hotel. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu yang dapat dicapai oleh Hotel Gran Puri Manado.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service di Hotel Gran Puri Manado, pihak manajemen perlu memperhatikan berbagai aspek yang berhubungan langsung dengan kepuasan tamu. Staf perlu diberikan pelatihan secara berkala agar keterampilan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan semakin meningkat serta mampu menghadapi berbagai karakter tamu dengan profesional. Selain itu, komunikasi yang baik dengan tamu perlu ditingkatkan, baik melalui sikap ramah dan proaktif saat melayani maupun melalui evaluasi rutin terhadap umpan balik yang diberikan tamu, sehingga hotel dapat memahami harapan mereka dengan lebih mendalam. Konsistensi dalam penyajian makanan dan minuman juga harus dijaga, baik dari segi rasa, kualitas bahan, maupun penampilan hidangan, karena hal ini sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Di sisi lain, fasilitas fisik seperti kebersihan area restoran, kenyamanan ruang makan, serta kerapihan peralatan perlu mendapat perhatian serius agar menciptakan suasana bersantap yang nyaman dan berkesan. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut serta menanamkan budaya pelayanan prima yang mengutamakan keramahan, empati, dan sikap profesional, Hotel Gran Puri Manado dapat meningkatkan citra positif sekaligus membangun loyalitas tamu dalam jangka panjang

DAFTAR PUSTAKA

Susepti, M., Hamid, D., & Kusmawati, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Cepat Saji. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(2), hlm.101–110.

Pertiwi, S. M., & Suyanto, S. (2019). Kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di restoran Cashmere Aston Solo Hotel. Jurnal Pariwisata Indonesia, 13(2), hlm.45–52.

Cousins, J., Lillicrap, D., & Weekes, S. (2014). Food and Beverage Service (9th ed.). London: Hodder Education, hlm.3-5

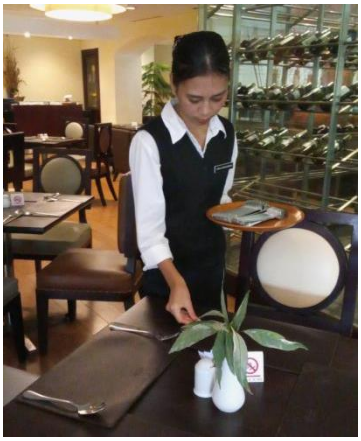
Oliver, R. L. (2010). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.). Armonk, NY: M.E. Sharpe, hlm.8-13

Kawatak, S. Y., Semuel, O. W., & Soputan, M. (2023). Persepsi Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Paradise Hotel Golf and Resort Likupang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, *9*(1), hlm.1-8

Kuo, C. M., Chen, Y. C., & Chen, Y. S. (2020). The relationships among service quality, value, satisfaction and behavioral intention in hotel restaurants. International Journal of Organizational Innovation, 12(2), hlm. 1–15.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). Marketing Management (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

LAMPIRAN



Lampiran : Documentasi