

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN
DAN KEPUASAN TAMU DI *COFFE SHOP RESTAURANT*
GRAND QUALITY HOTEL YOGYAKARTA**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Disusun oleh

TIAS TRI WULANDARI

C9414054

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir :

STRATEGI PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KENYAMANAN
DAN KEPUASAN TAMU DI COFFE
SHOP RESTAURANT GRAND QUALITY
HOTEL YOGYAKARTA

Nama Mahasiswa

: Tias Tri Wulandari

Nim

: C9414054

Telah Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir pada :

18 Januari 2018

Pembimbing I



Sri Winarno S.E., M.H.

Pembimbing II



Umi Yuliati, S.S., M.Hum.

NIP. 197707162003122002

Mengetahui,

Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata



Umi Yuliati, S.S., M.Hum.

NIP. 19770716200312200

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir :

STRATEGI PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KENYAMANAN DAN
KEPUASAN TAMU DI COFFE SHOP
RESTAURANT GRAND QUALITY HOTEL
YOGYAKARTA

Nama Mahasiswa : Tias Tri Wulandari

NIM : C9414054

Tanggal Ujian : 18 Desember 2017

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DI
USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Dra. Sawitri Pri Prabawati, M.Pd.

Ketua

Amad Saeroji, S.S., M.Sc.

Sekretaris

Sri Winarno, S.E., M.H.

Penguji Utama

Umi Yuliati, S.S., M.Hum.

Penguji Kedua

Dekan



Prof. Dr. Rivaldi Santosa, M.Ed., Ph.D.

NIP. 196003281986011001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tias Tri Wulandari
NIM : C9414054
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul Tugas Akhir (TA) : STRATEGI PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KENYAMANAN DAN
KEPUASAN TAMU DI COFFE SHOP
RESTAURANT GRAND QUALITY HOTEL
YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan dari karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar diplamanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 5 Desember 2017



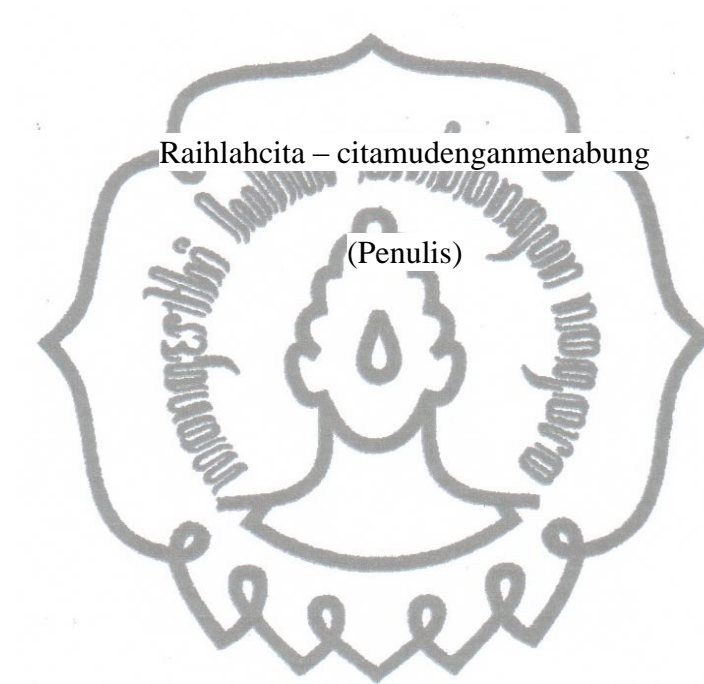
Tias Tri Wulandari

C9414054

MOTTO

Tidak ada yang sia-sia, namun yang membuat sia-sia adalah kalian sendiri

(Drs. Suharyana, M.Pd.)



(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

Ayah, ibu, kakak dan adik beserta keluarga
besar yang selalu memberikan dukungan,
semangat, doa serta limpahan kasih sayang yang
berlebih kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya yang telah melindungi dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka Tugas Akhir ini tidak mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S., M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Sri Winarno, S.E.M.H selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini serta mengoreksi pekerjaan tugas akhir ini.

4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan karyawan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Terima kasih karena telah memberikan ilmunya serta bantuan hingga terselesaikannya tugas akhir.
5. Ibu Sutiye dan Bapak Bambang Riyadi selaku orang tua penulis yang senantiasa selalu memberikan dukungan moral serta mendorong didalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh pihak karyawan di *Restaurant Grand Quality Hoel* Yogyakarta yang sangat kooperatif dan terbuka sehingga penulis tidak mengalami kesulitan dalam hal perijinan maupun pengumpulan data.
7. Seluruh narasumber yang telah meluangkan waktu untuk informasi dan segala kontribusinya, sehingga mempermudah penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu demi kelancaran penulisan Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan penulis dalam pengembangan serta pengetahuan yang penulis miliki. Semoga tugas akhir ini berguna untuk menambah pengetahuan bagi semua pihak khususnya bagi penulis sendiri.

Semoga Allah SWT selalu memberi pertolongan, anugerah yang baik dan segala berkah-Nya atas bimbingan dan bantuan semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir

ini serta semoga dapat memberi manfaat bagi semua dan ilmu pengetahuan pada saat ini dan masa yang akan datang.

Surakarta, 5 Desember 2017



Penulis

ABSTRAK

Tias Tri Wulandari, C9414054. 2017. “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kenyamanan Dan Kepuasan Tamu di Coffe Shop Restaurant Grand Quality Hotel Yogyakarta”. Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang Strategi Pelayanan di *Coffe Shop Restaurant* Grand Quality Hotel Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanannya, kendala yang dihadapi ketika menghadapi tamu yang komplain dan solusi dalam menanganinya.

Penulisan laporan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan Strategi pelayanan. Metode pengumpulan data menggunakan observasi partisipasi, wawancara bebas atau wawancara tidak terstruktur dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Hasil dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di *Coffe Shop Restaurant* Grand Quality Yogyakarta, kepuasan akan tercipta apabila kebutuhan dan keinginan tamu terpenuhi. Dalam hal ini, jasa pelayanan makanan dan minuman akan berkembang dengan baik apabila produk yang disajikan atau dihasilkan mampu memberikan kepuasan sesuai yang diharapkan tamu. Tidak hanya itu, akan tetapi juga adanya pelayanan yang baik, fasilitas dan tempat yang nyaman juga akan memberi kepuasan kepada tamu. Setiap tamu yang datang ke restoran pasti mempunyai kesan tersendiri kepada *waiter/waitress*

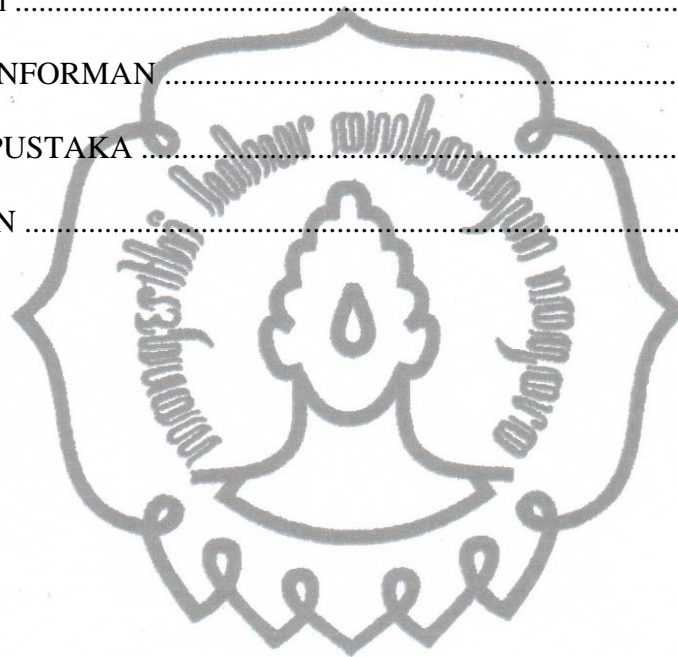
Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *waiter/waitress* merupakan orang yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *direstaurant* guna mendapatkan kepuasan dari tamu. Memberikan pelayanan dengan mutu yang baik merupakan salah satu cara yang paling menentukan keberhasilan dan harus didukung dengan kelengkapan fasilitas pelayanan, *restaurant* dalam menjalankan usahanya dibidang pelayanan makanan dan minuman harus terus berupaya meningkatkan kualitas dalam pelayanannya demi mencapai kepuasan dari tamu

Kata Kunci : Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kenyamanan dan Kepuasan Tamu

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| E. Kajian Pustaka..... | 5 |
| F. Metode Penelitian..... | 8 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II.GAMBARAN UMUM GRAND QUALITY HOTEL YOGYAKARTA..... | 11 |
| A. Sejarah..... | 11 |
| B. Fasilitas | 13 |
| C. Visi dan Misi Grand Quality Hotel Yogyakarta..... | 16 |
| D. Struktur Organisasi Perhotelan..... | 17 |
| BAB III. STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN TAMU DI <i>COFFEE SHOP RESTAURANT</i>..... | 26 |
| A. SOP (Standart Operasional Prosedur)..... | |
| 1. <i>Knowledge</i> the menu (mengetahui menu)..... | 26 |
| 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) | 26 |

| | |
|--|----|
| 3. Mengadakan <i>Briefing</i> untuk membahas menu baru <i>Restaurant</i> | 26 |
| 4. <i>Honesty</i> (Kejujuran, ketulusan hati)..... | 27 |
| B. Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di <i>Coffe Shop Restaurant</i> Grand Quality Hotel Yogyakarta..... | 28 |
| C. Kendala yang dihadapi waiter/waitress dalam acara di <i>Coffe Shop Restaurant</i> dan Solusinya..... | 29 |
| BAB IV. PENUTUP | 42 |
| A. Kesimpulan..... | 43 |
| B. Saran | 43 |
| DAFTAR INFORMAN | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | 45 |
| LAMPIRAN | 46 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. Hal yang perlu diperhatikan dari orang lain..... | 46 |
| Tabel 2. <i>Restaurant and Bar</i> | 48 |
| Table 3. <i>Meeting Room</i> | 49 |



DAFTAR BAGAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Bagan 1. Struktur Organisasi Perhotelan Grand Quality Hotel Yogyakarta | 25 |
| Bagan 2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Departement</i> | 50 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. Grand Quality dari depan..... | 69 |
| Gambar 2. <i>Loby</i> | 69 |
| Gambar 3. <i>Poolside</i> | 70 |
| Gambar 4. <i>Japanese Restaurant</i> | 70 |
| Gambar 5. <i>Chinese Serayu Restaurant</i> | 71 |
| Gambar 6. <i>Coffe Shop Restaurant</i> | 71 |
| Gambar 7. <i>Prasmanan</i> | 72 |
| Gambar 8. <i>Front Office</i> | 72 |
| Gambar 9. <i>D'lounge/Bar</i> | 73 |
| Gambar 10. Tempat untuk olahraga atau Fitnes..... | 73 |
| Gambar 11. Parkir Area..... | 74 |
| Gambar 12. <i>Baal Room</i> | 74 |
| Gambar 13. <i>Ruang Meeting</i> | 75 |
| Gambar 14. <i>Table Manner</i> | 75 |
| Gambar 15. <i>Reservasi</i> | 76 |
| Gambar 16. <i>Crew Coffee Shop Restaurant dan Japanese Restaurant</i> | 76 |
| Gambar 17. Suasana Pelayanan yang Ada di Coffee Shop Restaurant..... | 77 |
| Gambar 18. Kegiatan Sertifikasi Pariwisata..... | 77 |
| Gambar 19. <i>Exsekutive Floor</i> | 78 |
| Gambar 20. <i>Capten Order</i> | 79 |