

## ABSTRAK

---

Budaya Jawa yang kental dan nilai sejarah menambah kesan tersendiri bagi para wisatawan untuk menambah pengalaman mereka dalam berwisata di Kota Surakarta. Kota yang memiliki city branding “The Spirit of Java” ini banyak dikunjungi wisatawan dari luar daerah sampai wisatawan mancanegara dengan tujuan berwisata maupun berbisnis. Para wisatawan yang datang ke Kota Surakarta lebih banyak berwisata ke tempat tradisional yang memiliki nilai sejarah yang tinggi salah satunya yaitu Keraton Surakarta yang masih aktif hingga saat ini. Perkembangan pariwisata di Kota Surakarta dapat dilihat dengan pembangunan industri akomodasi perhotelan yang menyediakan jasa untuk menginap, tempat pertemuan untuk berbisnis, salah satunya adalah Hotel Alila Solo. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan secara dimensi personal dan procedural di Hotel Alila Solo khususnya di department Food and Beverage bagian service. Strategi ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada Waiter/Waitress yang memiliki kewajiban untuk menjaga kualitas pelayanan di restoran. Metodologi yang digunakan untuk penelitian ini adalah metodologi kualitatif, yang didukung dengan data observasi dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat diterima dengan baik, baik di lingkungan industri maupun di lingkungan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Food and Beverage Service, Hotel Alila Solo