

## ABSTRAK

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis suatu departement di sebuah Hotel yaitu *Food and Beverage Service*. Departement ini bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di hotel, bagian ini mempunyai fungsi dan peran yang penting karena bagian ini langsung berhadapan dengan tamu. Lebih jauh dapat dikatakan bagian ini dapat mengangkat citra hotel apabila melakukan pelayanan makanan dan minuman secara *prima* dan memuaskan untuk tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa Greeter di kemangi bistro restoran yang tidak melaksanakan *Standard Operating Procedure* yang sudah menjadi *standard*, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu hotel karena kurang maksimal. Masalah ini dapat ditanggulangi dengan menyarankan alangkah baiknya pelatihan diberikan secara berkala tidak hanya beberapa kali tetapi sesering mungkin sehingga Greeter dapat menjalankan tugasnya dengan baik sesuai *Standard Operating Procedure* di Hyatt Regency Yogyakarta.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Standard Operating Procedure.