ABSTRAK

Kualitas pelayanan di Orient Chinese Restoran dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang benar-benar mereka terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Orient Chinese Restoran guna memberikan pelayanan yang baik untuk tamu. Kualitas pelayanan di Orient Chinese Restoran belum sesuai dengan SOP yang diterapkan, maka kualitas pelayanan yang didapatkan oleh tamu tidak sesuai dengan standar penilaian yang sudah ditetapkan di Orient Chinese Restoran Hotel Novotel Palembang. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif yaitu observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan di Orient Chinese Restoran belum sesuai dengan apa yang diterapkan dari Hotel Novotel Palembang, sebaiknya Hotel Novotel Palembang khususnya di Orient Chinese Restoran melakukan training tentang kualitas pelayanan dan SOP kepada karyawan maupun casual untuk kepuasan tamu dihotel tersebut.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Orient Chinese Restoran, Standar Operasional Prosedur