

## ABSTRAK

---

Penelitian ini membahas tentang standar operasional prosedur di restoran El Patio hotel Melia Purosani Yogyakarta. Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya keluhan tamu tentang peralatan makan yang lama diganti ketika habis yang menyebabkan tamu harus menunggu untuk mengambil makananan maupun minuman. Maka dari itu peneliti membuat penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur yang ada di restoran El Patio serta untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur di restoran El Patio. Pada penelitian ini peneliti mengambil teori dari beberapa ahli yaitu teori Hotel dari Rumekso 2002, Standar Operasional Prosedur dari Tjipto Atmoko 2011, dan Restoran dari Sugiarto dan Sulastiningrum 2001. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa standar operasional prosedur yang ada benar sudah benar diterapkan, namun ada beberapa poin dalam standar operasional prosedur yang tidak diterapkan sebagaimana mestinya karena alasan tertentu.

Kata Kunci : Hotel, Standar Operasional Prosedur, Restoran