

ABSTRAK

Hotel merupakan sarana akomodasi yang memberikan fasilitas dan pelayanan kepada tamu atau pengunjung hotel. Selain kamar, tamu hotel juga membutuhkan makanan dan minuman. *Food & Beverage Service* adalah bagian yang bertugas dalam memberikan pelayanan mengenai makanan dan minuman. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keingintahuan penulis terhadap Standard Operating Procedure (SOP) yang ada di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya untuk mengetahui alasan di balik banyaknya ulasan positif di *website* Tripadvisor. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui *standard operating procedure* dan penerapannya di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya. Metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan studi pustaka dan studi lapangan. Hasil dari penelitian ini yaitu deskripsi tentang *standard operating procedure* dan penerapan *standard operating procedure* di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya.

Kata Kunci: *Standard Operating Procedure (SOP)*, Hotel, *Food and Beverage Service*