

## **ABSTRAK**

---

Penelitian ini membahas tentang standar operasional pelayanan di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Penulis melakukan penelitian ini dilatar belakangi karena pelayanan di hotel Grand Tjokro Yogyakarta dapat sangat memuaskan bagi tamu yang datang. Peran Food and Beverage adalah departemen di hotel yang bertugas menyediakan dan mengolah makanan dan minuman untuk tamu hotel. Di bidang food and Beverage services, seperti service, main kitchen, cold kitchen, hot kitchen dan pastry. Diantaranya bertugas memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas di bagian food and beverage. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional dan permasalahan yang dihadapi oleh pramusaji dan pramusaji di bagian food and beverage service. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, deskriptif kualitatif, pengumpulan data, melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar operasional di hotel Grand Tjokro Yogyakarta sangat baik dan staf yang ada mampu meningkatkan pelayanan sehingga tamu merasa puas saat dilayani.

Kata kunci : Pelayanan, Standar Oprasional Prosedur , Food And Baverage service