

ABSTRAK

Kinerja *waiter* pada umumnya merupakan tolak ukur yang digunakan oleh hotel untuk melakukan penilaian terhadap karyawannya. kinerja *waiter* yang kurang bagus disebabkan oleh kinerja *waiter* yang kurang memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Fenomena atau keluhan terjadi karena kurangnya keramahan *waiter* kepada para pelanggan, kurang adanya respon dari *waiter* untuk memberikan informasi bahwa ada tamu yang menggunakan kartu member, kurangnya *double check* terhadap area restoran dan *cutleries* yang kurang bersih. Maka demikian, Kinerja *waiter* sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan juga meningkatkan minat tamu yang ingin makan dan minum di restoran serta menikmati fasilitas yang tersedia di restoran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja *waiter* dan untuk meningkatkan kinerja *waiter* di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Metodologi penelitian menggunakan deskriptif kualitatif melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa indikator kinerja *waiter* sudah bagus dalam hal produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

Kata Kunci: Kinerja, *waiter*, restoran, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas