

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peranan bartender dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan dan restoran. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada beberapa hotel dan restoran terkemuka. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan bartender, manajemen, dan pelanggan yang dilakukan secara purposive.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bartender memiliki peranan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pertama, mereka berperan sebagai perwakilan perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan pelanggan. Sikap ramah, kemampuan berkomunikasi yang baik, dan pengetahuan yang luas tentang minuman adalah beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kedua, kreativitas bartender dalam menciptakan minuman yang unik dan menarik juga berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Minuman khas yang disesuaikan dengan selera dan preferensi pelanggan memberikan nilai tambah yang signifikan dalam pelayanan.

Kata Kunci: Aplikasi, Penjualan, Pemesanan, Reservasi