

ABSTRAK

Dalam sebuah hotel terdapat berbagai departemen, salah satunya adalah departemen *food and beverage*. Departemen F&B merupakan sumber pendapatan terbesar setelah kamar di hotel karena Crowne Plaza Hotel Bandung memiliki empat outlet restoran dan fasilitas untuk *event* seperti *ballroom* yang memiliki kapasitas 1200 orang dan beberapa *meeting room*. Kepuasan pelanggan di restoran harus diperhatikan dari kualitas pelayanan yang sudah ditetapkan oleh hotel dan memperhatikan dari awal persiapan pekerjaan pada presentasi kepada para tamu daripada yang didukung oleh aspek-aspek lain, seperti penampilan fisik restoran, penampilan menu, penampilan karyawan, kebersihan makanan dan peralatan, untuk menyelesaikan presentasi dalam menjual jasa dalam pengolahan restoran membutuhkan pelayan yang dapat memberikan pelayanan yang baik untuk tamu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan standar grooming sebagai salah satu komponen kepuasan pelanggan di Mosaic Restoran Crowne Plaza Hotel Bandung. Grooming karyawan di Mosaic Restoran belum mengikuti standar grooming yang semestinya yang ditetapkan oleh Crowne Plaza Hotel Bandung. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi selama enam bulan untuk meneliti kegiatan operasional restoran, wawancara dengan manager, dan beberapa karyawan restoran untuk memvalidasi hasil observasi, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan antara grooming dengan kepuasan pelanggan karyawan di Mosaic Restoran. Sebaiknya manager membuat jadwal berkala untuk melakukan pengecekan grooming berkala, dan bagi Crowne Plaza Hotel Bandung membuat penghargaan seperti *employee of the month*, dan juga *pocket book* yang berisikan standar dan aturan-aturan yang seharusnya dipatuhi.

Kata Kunci: pelaksanaan standar grooming, kepuasan pelanggan, Crowne Plaza Hotel Bandung.