

ABSTRAK

Di The Jayakarta Suites Hotel Bandung kamar dan restoran merupakan pendapatan utama bagi hotel. Industri perhotelan adalah salah satu industri yang memadukan produk dan layanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi tamu. Pelayanan yang tidak berjalan dengan baik, dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di restoran North Dago Café Restaurant The Jayakarta Suites Hotel Bandung sesuai dengan data dari restoran manajer. Pelayanan di restoran memiliki SOP (*Standard Operational Procedure*) sangat penting untuk dilaksanakan oleh Seorang waiter/waitress dalam menjalankan tugasnya, agar dapat mencapai kepuasan terhadap tamu. SOP (*Standard Operational Procedure*) adalah panduan yang digunakan untuk meyakinkan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan terjadi dengan lancar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi dari SOP (*Standard Operational Procedure*) di North Dago Café Restaurant dan cara meningkatkan kualitas pelayanan dari waiter/waitress. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan cara observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini F&B *manager* dan *manager restaurant* melakukan evaluasi bagi *waiter/waitress* yang melakukan kesalahan dan memilih *waiter/waitress* yang memiliki sertifikat uji kompetensi dari Diskaner-BNSP agar dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan di North Dago Café Restaurant.

Kata Kunci : Restoran, *Standard Operational Procedure*, Pelayanan