

ABSTRAK

Banyaknya jenis makanan yang dimiliki oleh restoran Ambassador *Coffee Shop* Holiday Inn Bandung Pasteur menuntut *waiter* menguasai menu agar dapat menjelaskan dan memberi saran kepada tamu yang datang ke restoran. Minimal seorang *waiter* harus mampu menjelaskan apa saja bahan pokok dan bagaimana cara pembuatan makanan dan minuman agar pada saat tamu menanyakan mengenai hal tersebut *waiter* akan bisa menjawabnya. Holiday Inn Bandung Pasteur berusaha untuk menerapkan *menu knowledge* bagi *waiter* dengan sangat maksimal, akan tetapi masih saja terdapat beberapa *waiter* yang kurang menguasai *menu knowledge*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi *menu knowledge* bagi *waiter* dalam menunjang kepuasan tamu. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, observasi dilakukan selama enam bulan untuk meneliti kegiatan operasional restoran, wawancara dengan karyawan dan supervisor restoran untuk memvalidasi hasil observasi, dan studi dokumentasi. Seorang *waiter* harus memiliki *menu knowledge* yang baik, karena biasanya tamu akan meminta penjelasan mengenai menu. Kurangnya *menu knowledge* yang dimiliki *waiter* akan berdampak pada kepuasan tamu. Ambassador *Coffee Shop* sudah memberikan mengenai materi *menu knowledge*, namun masih saja terdapat *waiter* yang masih kurang menguasai *menu knowledge*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi *menu knowledge* dalam kepuasan tamu sangat diperlukan oleh *waiter* dan ditemukan bahwa kompetensi *menu knowledge* *waiter* di Ambassador *Coffee Shop* masih banyak yang belum kompeten dalam menguasai *menu knowledge*.

Kata kunci: *Menu Knowledge, Waiter, Kepuasan Tamu, Coffee Shop*