

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 Hyatt Regency Yogyakarta memiliki lima outlet restoran dan fasilitas untuk *event* seperti *ballroom* yang memiliki kapasitas 1000 orang dan beberapa *meeting room*. Pelayanan di restoran harus diperhatikan dari *service sequence* 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, kebersihan makanan dan peralatan, untuk menyelesaikan presentasi dalam menjual jasa dalam pengolahan restoran membutuhkan pelayan yang dapat memberikan pelayanan yang baik untuk tamu. Pelayanan di Kemangi Bistro tidak mengikuti *sequence of service* yang sudah ditetapkan oleh Kemangi Bistro maka kepuasan tamu yang didapatkan tidak sesuai dengan standar penilaian yang sudah ditetapkan Hyatt Regency Yogyakarta. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi selama enam bulan untuk meneliti kegiatan operasional restoran, wawancara dengan karyawan dan supervisor restoran untuk memvalidasi hasil observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kemangi Bistro memiliki nilai rendah terhadap kepuasan tamu yang ditunjukkan dari *guest comment*. Sebaiknya Hyatt Regency Yogyakarta khususnya restoran melakukan training tentang *sequence of service* dan adanya pengawasan dari atasan kepada bawahan saat melayani tamu agar mencapai nilai standar untuk kepuasan tamu.

Kata Kunci: pelayanan restoran, kepuasan tamu, *sequence service*