

Abstrak

Kinerja pramusaji merupakan performa yang ditampilkan oleh pramusaji ketika memberikan pelayanan kepada tamu. Tamu restoran dapat menilai kinerja pramusaji melalui persepsi tamu itu sendiri. Pramusaji di hotel *Crowne Plaza* Bandung dinilai kurang dalam menampilkan performanya saat melayani tamu. Masih ada tamu yang memberikan persepsi negative terhadap kinerja pramusaji hotel *Crowne Plaza* Bandung. Misalnya pada saat operasional berlangsung, pramusaji dinilai kurang cekatan dalam memberikan pelayanan, adapun yang memberikan persepsi bahwa pramusaji di hotel *Crowne Plaza* Bandung kurang ramah kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pramusaji di hotel *Crowne Plaza* Bandung dan untuk mengerahui bagaimana persepsi tamu terhadap kinerja pramusaji di hotel *Crowne Plaza* Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penetilian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah pramusaji di hotel *Crowne Plaza* Bandung masih belum memenuhi ekspektasi tamu terhadap kinerja yang ditampilkan oleh pramusaji hotel *Crowne Plaza* Bandung. Sebaiknya kinerja pramusaji di hotel *Crowne Plaza* Bandung di evaluasi secara berkala dan individual agar kinerja pramusaji dapat di maksimalkan

Kata Kunci : Kinerja Pramusaji, Persepsi Tamu, *Crowne Plaza* Hotel Bandung