

## ABSTRAK

---

Penelitian ini membahas tentang kinerja karyawan dalam menghasilkan produk berkualitas di Hotel Grand Aston City Hall Medan. Pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini bagian pastry Hotel Grand Aston City Hall Medan. Metode penelitian dengan analisis deskriptif kualitatif berdasarkan teori dan penelitian terapan di lapangan. Pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan rincian yang berkaitan dengan penelitian melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Dari hasil penelitian dan diskusi menunjukkan bahwa kinerja karyawan divisi pastry Hotel Grand Aston Grand City Hall Medan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu : kelengkapan perlengkapan kerja yang digunakan, kerjasama antar sesama karyawan, serta loyalitas waktu dan dalam meningkatkan kualitas produknya, divisi pastry Hotel Grand Aston City Hall Medan menetapkan beberapa hal yaitu : menjaga standar rasa produknya, standar penyimpanan, standar dan kebersihan penggunaan alat, serta kualitas bahan yang digunakan. Ini ditunjukkan oleh kinerja pastry karyawan yang dapat menghasilkan produk dengan kualitas terbaik. Semua operasional yang terkait bagian kue maka penelitian ini menghasilkan kinerja karyawan divisi pastry sudah baik.

Kata kunci: Bagian Kue, Produk berkualitas, kinerja karyawan