

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang upaya meningkatkan kepuasan tamu pada department food & beverage di Resinda Hotel Karawang yang dilatarbelakangi oleh kurang tanggapnya pramusaji memenuhi kebutuhan tamu dan kurangnya penguasaan menu yang dimiliki *waiters/waiter* yang berdampak pada kurangnya kepuasan tamu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh *waiters/waiter* terhadap pelayanan di restaurant untuk meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Kata Kunci : Restoran, Kepuasan tamu