

ABSTRAK

Penelitian ini membahas bagaimana implementasi kinerja pramusaji dalam melakukan pelayanan di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers. Keberhasilan pelayanan yang ada di restoran bergantung pada kinerja pramusaji, yang erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Jika mereka ingin tetap bersaing dengan restoran lain, mereka harus melakukannya dengan baik. Tugas dan tanggung jawab pramusaji sangat penting dalam hal ini. Strategi ini dirancang untuk mengatasi tantangan yang ada di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers. Penulis menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini dengan tipe pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi pustaka. Penelitian ini diharapkan dapat membantu operasional pramusaji Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers. Dalam penelitian ini, peneliti menyarankan untuk mempertahankan kualitas Standar Operasional Prosedur, memberikan pelatihan secara teratur agar karyawan lebih memahami tugas dan tanggung jawab mereka, menjaga komunikasi antar bagian perusahaan, dan terus melakukan evaluasi untuk menemukan dan memperbaiki masalah.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Pramusaji