

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Tugas Akhir ini berisikan tentang analisis permasalahan yang terjadi di hotel X khususnya di restoran Y dengan menemukan permasalahan utama yaitu kurang dilakukan mekanisme pemantapan terhadap kualitas dan layanan. Dengan adanya permasalahan tersebut, penulis mengusulkan solusi perbaikan terbaik yaitu memberikan pelatihan kepada staf *F&B* untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang memuaskan agar dapat memenuhi dan melebihi ekspektasi pelanggan. Dengan adanya solusi tersebut diharapkan target pendapatan dari tamu *FIT* dapat meningkat sebesar lima persen.



## EXECUTIVE SUMMARY

The final project is about analyzing the issues occurring at Hotel X, specifically in restaurant Y, where the main problem identified is the lack of supervision and monitoring of the quality and services provided. With this problem identified, the author proposes the best improvement solution, which is to provide training to the F&B (Food and Beverage) staff to enhance their service performance to meet and exceed customer expectations. By implementing this solution, it is expected that the revenue target from FIT guests will increase by five percent.

