

## **ABSTRAK**

**Mulya ardianti (22160872) Penerapan Pelayanan Prima Pada Pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta.**

Pelayanan prima yang menjadi salah satu tolak ukur bagi pelanggan dalam usaha dibidang restoran. Pelayan harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap pelanggan dengan sangat baik. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima pada pelayan restoran sangat penting untuk mendapatkan penilaian yang terbaik dari pelanggan karna pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan meminimalkan adanya keluhan dari pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Penerapan Pelayanan Prima Pada Pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian bertempat di PAUL Kota Kasablanka Jakarta. Sumber data didapat melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Dalam penerapan pelayanan prima terdapat alur dalam memberikan pelayanan yaitu menyambut pelanggan, mengantarkan pelanggan ke tempat duduk, presentasi menu, mengambil pesanan, menyajikan minum, menyajikan makanan, memeriksa kepuasan, menangani bill dan mengucapkan terima kasih. Dan penerapan alur tersebut dapat diberikan melalui training, pemberian motivasi pada pelayan dan hal-hal lainnya dari perusahaan untuk mendapatkan pelayan yang mampu menerapkan pelayanan prima pada pelanggan.

**Kata Kunci : Pelayan, Pelayanan Prima**

## **ABSTRACT**

***Mulya Ardianti (22160872) Implementation of Excellent Service at Waiters Restaurant at PAUL Kota Kasablanka Restaurant Jakarta.***

*Excellent service which is one of the benchmarks for customers in the restaurant business. Waiters must be able to provide satisfying service to every customer very well. Therefore, the application of excellent service to restaurant waiters is very important to get the best rating from customers because good service greatly affects customer satisfaction and minimizes complaints from customers. This study aims to find out the description of the Application of Excellent Service at Waiters Restaurant at PAUL Kota Kasablanka in Jakarta. The research method used is a type of descriptive research using a qualitative approach. The research location is located in PAUL Kota Kasablanka Jakarta. Sources of data obtained through observation, interviews and documentation. While the analysis used is a qualitative analysis method. In the application of excellent service there is a flow in providing services, namely greeting, escorting, presenting menus, taking orders, serving drinks, serving food, checking satisfaction, handling the bill and thanking you. And the application of the flow can be given through training, giving motivation to the servants and other things from the company to get servants who are able to apply excellent service to customers.*

***Keyword : Waiters, Excellent Service.***