

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan peneliti maka ditarik kesimpulan bahwa :

1. Penerapan *Standard Operational Procedure Sequence of Service* di *Samara Restaurant*, Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun ada dua tahapan pada saat operasional *A La Carte* yang jarang dilakukan yaitu *asking reservation* dan *escorting the guest*, hal tersebut dikarenakan faktor bentuk bangunan restoran yang memiliki beberapa pintu masuk. Selain itu, ada satu tahapan yang jarang dilakukan pada saat operasional *Breakfast* yaitu menawarkan *tea or coffee* kepada semua tamu, hal tersebut disebabkan oleh *waitress* yang bertugas sebagai *tea or coffee runner* tidak memperhatikan setiap meja tamu dan lebih banyak diam.
2. Keluhan yang disampaikan oleh tamu merupakan dampak dari ketidakpuasan tamu atas pelayanan yang diberikan oleh *waiter* atau *waitress Samara Restaurant*. Keluhan seperti tidak mendapatkan *tea or coffee*, kesalahan pada saat *clear up* dan tidak melakukan pengecekan ulang makanan atau minuman yang akan disajikan merupakan keluhan yang disebabkan *waiter* dan *waitress* karena tidak melakukan *Standard Operational Procedure* dengan benar.

3. Upaya yang dilakukan *waiter* dan *waitress* dalam menangani keluhan tamu sesuai dengan prosedur penanganan keluhan yaitu dengan mendengarkan tamu ketika menyampaikan keluhan, kemudian merespon dengan menunjukkan rasa empati kepada tamu dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tamu tersebut, lalu mengambil tindakan penanganan yang sesuai dengan keluhan yang telah disampaikan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba menyampaikan beberapa saran yaitu :

1. Bagi *waitress* yang bertugas sebagai *tea or coffee runner* lebih memperhatikan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan standar prosedur. Ketika *breakfast tea or coffee runner* untuk lebih sering *mobiling* memperhatikan *tea cup* di setiap meja agar tidak ada tamu yang terlewatkan untuk menawarkan *tea or coffee*.
2. Bagi *waiter* dan *waitress Samara Restaurant* disarankan untuk tetap menerapkan *Standard Operational Procedure* pada saat operasional *A La Carte* dan *Breakfast* sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan agar mengurangi keluhan tamu mengenai pelayanan yang kurang memuaskan.
3. Bagi *waiter* dan *waitress*, disarankan tetap melakukan upaya penanganan keluhan sesuai dengan standar operasional yang telah

ditetapkan dan memberitahukan kepada *Supervisor Restaurant* jika tidak dapat mengatasi masalah yang terjadi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, Leo. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Arief, A. R. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. (2015). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penerba Pila.
- Atmoko, T. (2011). *Standard Operating Procedures (SOP) and Performance Accountability of Government Agencies*. Bandung: Unpad
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2016). *Coping with customer complaints*. Journal of service research, 8(3), 221-233.
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. (2020). *Statistik Pariwisata 2020*. Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Indah, P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Marsum, W. A. (2005). *Restaurant dan segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mertayasa , I., & Agus, G. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Nasution, S. (2009). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, praktis, dan Mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sujatno, A. B. (2011). *Hospitality: Secret Skill, Attitude and Performance for Restaurant Manager*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Sulastiyono, A. (2011). *Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi: Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.

Syaodih, N. (2009). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan tata hidang*. Esensi.

### **Jurnal dan Skripsi**

Anjeli, N., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2022). Standar Operasional Prosedur Food And Beverages Service Di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).

Arifianto, A. (2017). Mekanisme Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Waiter di The Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere Gubeng, Surabaya.

Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 1(2), 74-80.

Ilham, M., & Waryono, W. (2020). Penerapan Standard Operating Procedure Makanan dan Minuman Oleh Pramusaji di Restoran Dara Hotel New D'Dhave Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 1(1), 17-24.

Mamole, E. G. (2019). Analisis Penerapan SOP Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Waiter/Waitress di Main Street Cafe Cititel Hotel Penang Malaysia (*Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado*).

Muhardi, S., & Syarif, M. A. (2018). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiter Dan Waitress Dalam Melayani Tamu di Azza Hotel Palembang. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)* (Vol. 1, No. 1, pp. 124-128). Tersedia <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/528>

Rosdianti, Suarka, F. M., & Sutaguna, I. N. T. (2018). Analisis ketersediaan fasilitas tamu penyandang disabilitas di hotel kawasan itdc nusa dua ( studi kasus inaya putri bali dan melia bali ). *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 2(3), 271–285.

Sapitri, B. N. (2021). Peran Guest Service Agent Dalam Menangani Complaint Tamu Yang Menginap di Hotel Gowongan Inn Yogyakarta (*Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta*).

Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 51-57.

Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(2).

Wahyuningsih, S. (2018). Penerapan Standard Operating Procedure Pelayanan Waiter Dan Waitress Di Sarkies Restaurant Hotel Majapahit Surabaya.

Widodo, S. A. (2013). Implementasi Team Teaching Terhadap Prestasi Belajar Siswa SMA Kelas X Se-Kota Yogyakarta Pada Materi Trigonometri. *UNION: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika*, 1(1)

#### **Website**

Tomi. (2017). Grand Ambarukmo, Pilihan Hotel Bintang Empat Berkonsep Jawa Kuno. Tersedia <https://www.krjogja.com/wisata/read/330463/grand-ambarrukmo-pilihan-hotel-bintang-empat-berkonsep-jawa-kuno> , diakses 8 Juni 2023.

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Surat Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km 6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 688/Q.AMPTA/ V/2023 Yogyakarta, 10 Mei 2023  
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth  
Bapak Silvester Bayu  
HRD Manager Hotel Grand Ambarrukmo  
Jl. Laksda Adi Sucipto  
Yogyakarta


Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Food & Beverage Department Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 12 Mei 2023 sampai dengan tanggal 12 Juni 2023, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Amelia Defrina  
No Mahasiswa : 319101493  
Semester : VIII (delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :  
"IMPLEMENTASI SOP (STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE) SEQUENCE OF SERVICE DALAM MENGURANGI KELUHAN DI THE SAMARA RESTAURANT HOTEL GRAND AMBARRUKMO YOGYAKARTA". Proposal Penelitian akan diikut sertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,  
  
Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:  
-File



## Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian



No : S.KET/HRD/274/06/2023  
Perihal : Surat Keterangan

Bersama surat ini kami informasikan bahwa nama yang tertera di bawah ini:

**Nama : Amelia Defriana**  
**Asal Sekolah : STP AMPTA Yogyakarta**

Telah **DIBERIKAN IZIN** untuk melakukan penelitian dan pengambilan data tugas akhir di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta pada departemen Food and Beverage Service pada **12 Mei 2023** sampai dengan tanggal **12 Juni 2023**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih

Yogyakarta, 13 Juni 2023 2022

Hormat Kami


**Silvester Bayu**  
*Human Resources Manager*

### Lampiran 3 Hasil Wawancara Responden

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Mei 2023  
Nama : Bayu Amodias  
Jabatan : *Food and Beverage Manager*

#### Daftar Pertanyaan

1. Apakah *Samara Restaurant* memiliki SOP dalam melayani tamu?  
Jawab : *“Kita memiliki SOP tertulis dalam bentuk buku, di dalam buku tersebut dijelaskan mengenai standard grooming, sequence of service, sistem billing, CO (captain order), BEO (Banquet Event Order) dan yang lainnya terkait operasional restoran.”*
2. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* memahami tentang *Sequence of Service*?  
Jawab : *“Tentu saja, karena pada saat proses recruitment sudah dipastikan bahwa setiap calon waiter dan waitress tersebut memahami dasar pelayanan.”*
3. Bagaimana *Standard Operational Procedure* *waiter* dan *waitress* ketika memberikan pelayanan kepada tamu di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Pada dasarnya SOP yang ada di restoran ini sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hanya saja terkadang ada beberapa step yang ditambahkan dan dikurangi menyesuaikan keadaan di lapangan. Contohnya pada saat ada tamu A La Carte yang datang lalu langsung duduk di outdoor dan memberikan isyarat (melambaikan tangan) untuk meminta menu, padahal menurut SOP hal tersebut salah karena seharusnya hal pertama yang harus dilakukan adalah kita harus menyambut tamu lalu mengantarkan tamu ke meja setelah itu memberikan menu. Jadi, SOP itu sudah dilaksanakan tetapi tidak monoton harus sesuai dengan SOP yang tertulis karena pada kenyataannya ada beberapa faktor yang menyebabkan beberapa step harus ditambahkan dan dikurangi seperti teknologi, bentuk bangunan dan situasi.”*
4. Apakah sebelumnya pernah dilakukan *training* kepada *waiter* dan *waitress* dalam melayani tamu sesuai dengan *Standard Operational Procedure* yang sudah ditetapkan?  
Jawab : *“Kalau untuk training masalah SOP Sequence of Service tidak pernah karena seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya bahwa sudah dipastikan pada saat proses recruitment calon waiter dan waitress ini sudah paham akan hal tersebut. Namun biasanya kita akan melakukan briefing setelah jam kerja selesai dan pada saat briefing tersebut kita melakukan refreshment untuk mengingat*

*kembali Standard Operational Procedure tersebut bukannya untuk waiter dan waitress nya saja tetapi juga termasuk trainee dan casual.”*

5. Apa saja keluhan-keluhan yang seringkali disampaikan oleh tamu?

Jawab : *“Biasanya keluhan yang disampaikan tamu seperti menu makanan pada saat breakfast yang tidak berubah, menu A La Carte yang tidak modern, penyajian makanan dan minuman yang lama dan masalah kebersihan restoran di bagian outdoor.”*

6. Apakah ada keluhan tamu mengenai pelayanan kurang memuaskan yang dilakukan oleh waiter dan waitress di Samara Restaurant?

Jawab : *“Kalau keluhan mengenai pelayanan dari waiter dan waitress nya untuk saat ini belum ada.”*

7. Bagaimana penanganan yang dilakukan waiter dan waitress dalam menangani keluhan dari tamu?

Jawab : *“Hal pertama yang dilakukan pasti kita harus mendengarkan keluhan yang ingin disampaikan oleh tamu tersebut setelah mengetahui permasalahan yang terjadi segera meminta maaf kepada tamu karena merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diterima. Untuk tindak lanjut dari penanganan keluhan dilakukan sesuai dengan jenis dari komplain itu sendiri. Tidak dibenarkan waiter melakukan tindak lanjut dari penanganan keluhan secara asal-asalan. Hal tersebut malah akan berdampak buruk. Tamu bukannya merasa permasalahannya selesai tetapi akan semakin tidak jelas dan tamu akan kembali meluapkan amarahnya. Jika waiter tidak mengetahui apa tindak lanjut dari suatu komplain, waiter diwajibkan mencari atasannya dan bertanya hingga permasalahan atau penanganan keluhan tersebut dapat diselesaikan.”*

8. Apakah Sequence of Service berpengaruh dalam mengurangi keluhan yang diberikan oleh tamu di Samara Restaurant?

Jawab : *“Waiter dan waitress di Samara Restaurant sudah menjalankan Sequence of Service sebagai SOP dalam melayani tamu dengan dilaksanakannya SOP tersebut dapat menjamin kepuasan tamu dan meminimalisir terjadinya keluhan.”*

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Mei 2023  
Nama : Trian  
Jabatan : *Restaurant Waiter*

#### Daftar Pertanyaan

1. Apakah *Samara Restaurant* memiliki SOP dalam melayani tamu?  
Jawab : “*Sudah pasti, kita ada SOP dalam melayani tamu*”
2. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* memahami tentang *Sequence of Service*?  
Jawab : “*Paham, semua waiter dan waitress Samara Restaurant pasti memahami tentang Sequence of Service*”
3. Bagaimana *Standard Operational Procedure* *waiter* dan *waitress* ketika memberikan pelayanan kepada tamu di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Untuk penerapan SOP di Samara Restaurant ini sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah sesuai dengan yang ditetapkan*”
4. Apakah sebelumnya pernah dilakukan *training* kepada *waiter* dan *waitress* dalam melayani tamu sesuai dengan *Standard Operational Procedure* yang sudah ditetapkan?  
Jawab : “*Belum pernah. Belum pernah dilakukan training untuk SOP Sequence of Service sebelumnya, kita hanya melakukan briefing untuk membahas kegiatan hari ini dan pada saat briefing jika ada trainee atau casual yang kurang paham atau terkadang lupa akan SOP restoran, kita akan memberitahu dan mengingatkan kembali.*”
5. Apa saja keluhan-keluhan yang seringkali disampaikan oleh tamu?  
Jawab : “*Keluhan tamu biasanya mengenai menu makanan, karena menu makanan yang tidak bervariasi dan tidak modern, penyajian makanan dan minuman yang lama, pada saat breakfast beberapa tamu tidak mendapatkan tea or coffee.*”
6. Apakah ada keluhan tamu mengenai pelayanan kurang memuaskan yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Belum pernah ada keluhan mengenai pelayanan dari waiter dan waitress di samara restoran.*”
7. Bagaimana penanganan yang dilakukan *waiter* dan *waitress* dalam menangani keluhan dari tamu?  
Jawab : “*Penanganan yang dilakukan tergantung mengenai apa keluhan yang disampaikan, pertama pastinya kita tanyakan kepada tamu keluhan yang ingin disampaikan setelah itu meminta maaf atas*

*ketidaknyamanan yang terjadi. Kalau keluhan pada saat breakfast mengenai coffee or tea, karena ada beberapa tamu yang tidak mendapatkan coffee or tea atau sudah meminta coffee or tea tetapi coffee and tea runner lupa mengantarkan, penanganan yang kita lakukan meminta maaf atas kelalaian yang dilakukan lalu dengan sigap memberikan permintaan tamu dan berjanji tidak akan mengulangi kesalahan tersebut, kalau pada saat A'la Carte keluhannya mengenai makanan, kita pasti menawarkan kepada tamu apakah berkenan makanannya diganti dengan yang baru jika tamu tersebut berkenan, beritahu kepada kitchen section terdapat kesalahan pada makanan tamu dan meminta kitchen section untuk membuatkan makanan baru yang sesuai dengan keinginan tamu, setelah makanannya selesai sajikan kepada tamu dan tanyakan kembali apakah makanan tersebut sudah sesuai dengan permintaan tamu tersebut, lalu ucapkan terima kasih kepada tamu atas masukan dan kritik yang telah disampaikan. Jika diperlukan kita memberikan compliment berupa slice fruit kepada tamu sebagai permintaan maaf.”*

8. Apakah *Sequence of Service* berpengaruh dalam mengurangi keluhan yang diberikan oleh tamu di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Kalau Sequence of Service tersebut dilakukan dengan tepat pastinya sangat berpengaruh dalam mengurangi keluhan tamu.*”

Hari/Tanggal : Jumat, 12 Mei 2023  
Nama : Rosyid Altaf  
Jabatan : Tamu (*A'la Carte*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Jarang sekali, karena saya melakukan perjalanan bisnis dan saya hanya menginap 2 hari 1 malam.*”
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Menurut saya design dari restoran nya, makanan nya juga lumayan enak.*”
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : “*Selama saya menginap disini pelayanan yang diberikan oleh semua staf Hotel Grand Ambarrukmo sangat memuaskan termasuk juga waiter dan waitress di samara restoran.*”
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : “*Sepertinya sudah dilakukan semua.*”
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Tidak ada, pelayanan yang mereka berikan sudah bagus.*”
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Karena saya hanya 2 hari saja disini jadi saya belum pernah merasakan pelayanan kurang bagus dan saya tidak pernah komplain.*”

Hari/Tanggal : Jumat, 12 Mei 2023  
Nama : Haryo  
Jabatan : Tamu (*A'la Carte*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Saya sebenarnya bukan tamu hotel, saya tamu dari luar. Saya jarang kesini, saya kesini biasanya karena di smoking area Starbuck Ambarrukmo Plaza sudah penuh jadi saya kesini.*”
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Menurut saya tempatnya karena tempat nya nyaman ada smoking area nya yang dilengkapi dengan wifi.*”
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : “*Menurut saya selama saya di samara restoran pelayanan yang mereka berikan sangat memuaskan, waiter nya responsif ketika saya menanyakan password wifi, makanan dan minuman yang saya pesan juga enak.*”
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : “*Kalau saya perhatikan sudah dilakukan.*”
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Tidak ada.*”
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Belum pernah*”

Hari/Tanggal : Senin, 15 Mei 2023  
Nama : Zainuri  
Jabatan : Tamu (*Breakfast*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Saya dan keluarga baru pertama kali menginap disini, jadi ini pertama kalinya saya makan di samara restoran.*”
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Menurut saya makanan nya, saya suka dengan pancake nya*”
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : “*Menurut saya selama saya dan keluarga menginap disini pelayanan yang diberikan waiter dan waitress nya sangat memuaskan mereka ramah.*”
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : “*Menurut saya sudah. Pertama kali masuk tadi kita disambut oleh waitress nya di depan dan diantarkan ke meja yang kosong dan tadi ditawarkan beberapa makanan tradisional seperti mie godok dan jajanan pasar.*”
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Menurut saya tidak ada semua nya baik.*”
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Belum pernah karena menurut saya pelayanan mereka sudah bagus, dan harus dipertahankan*”



Hari/Tanggal : Senin, 15 Mei 2023  
Nama : Esti  
Jabatan : Tamu (*Breakfast*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Ini yang keempat kalinya saya menginap di Hotel Grand Ambarrukmo, setiap breakfast pasti saya makan di samara restoran.”*
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Menurut saya pelayanan nya, karena staf restoran nya ramah dan sigap dalam melayani tamu.”*
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : *“Selama saya menginap di sini dan saya memutuskan untuk kembali lagi ke Grand Ambarrukmo saya merasa pelayanan yang diberikan para staf hotel terutama staf restoran nya sudah memuaskan.”*
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : *“Menurut saya sudah karena tadi di awal saya disambut waitress nya dan dicarikan meja yang kosong.”*
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Saya belum pernah merasakan sikap atau tindakan yang kurang mengenakan dari waiter atau waitress nya.”*
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Kalau mengenai keluhan di restoran tidak pernah, saya pernah komplain masalah lantai kamar mandi kamar, karena lantai kamar mandi di kamar itu agak licin jadi harus hati-hati saat bergerak.”*
7. Apa saja keluhan/komplain yang pernah bapak/ibu sampaikan kepada *waiter* atau *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Sepertinya ini bukan keluhan, mungkin kritik saja pada saat breakfast disarankan agar beberapa station makanan tidak diambilkan, lebih baik ambil sendiri karena kalau diambilkan malu saat ingin mengambil makanan banyak.”*

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Mei 2023  
Nama : Lutfi  
Jabatan : Tamu (*Breakfast*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Ini pertama kalinya saya menginap di Grand Ambarrukmo sedangkan istri dan anak saya sudah kedua kalinya menginap di sini.*”
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Menurut saya makanan nya, karena beberapa makanan nya menurut saya enak seperti bubur ayam dan kupat tahu.*”
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : “*Kalau menurut saya service nya sudah bagus.*”
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : “*Menurut saya hampir semua sudah dilakukan hanya saja pada saat masuk tadi ada kendala karena kekurangan meja.*”
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Tidak ada tindakan kurang memuaskan yang dilakukan oleh waiter atau waitress samara restoran.*”
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Pernah, yang saya sampaikan tadi*”
7. Apa saja keluhan/komplain yang pernah bapak/ibu sampaikan kepada *waiter* atau *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Komplain mengenai waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan meja pada saat breakfast. Saya dan istri saya harus menunggu sekitar 20 menit untuk mendapatkan meja.*”
8. Bagaimana penanganan yang diberikan oleh *waiter* atau *waitress* dalam menangani keluhan yang bapak/ibu sampaikan?  
Jawab : “*Penanganan yang dilakukan waitress nya minta maaf karena memang keadaan restoran sedang ramai dan belum ada meja*

*kosong. Setelah menunggu 20 menit saya dan istri diantarkan menuju meja yang sudah disediakan.”*

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Mei 2023  
Nama : Riski Mutiah  
Jabatan : Tamu (*Breakfast*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Ini sudah yang ketiga kalinya saya menginap di Grand Ambarrukmo karena urusan bisnis dan setiap breakfast pasti makan di restoran.*”
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Menurut saya pelayanan nya karena staf restoran nya baik dan ramah.*”
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : “*Pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.*”
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : “*Menurut saya mungkin sudah dilakukan semua, walaupun tadi waitress nya sempat lupa pesanan kopi saya tapi saya maklumi karena memang kondisi restoran sedang ramai.*”
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Kalau sikap atau tindakan kurang memuaskan tidak ada.*”
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Iya pernah.*”
7. Apa saja keluhan/komplain yang pernah bapak/ibu sampaikan kepada *waiter* atau *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Tadi saya komplain masalah makanan nya, karena ada beberapa makanan yang menurut saya lebih baik dihidangkan pada saat ada request seperti telur. Sebaiknya telur dihidangkan pada saat tamu memesan karena kalau yang sudah disiapkan sebelumnya sudah dingin bisa mengubah rasa dan tekstur telur.*”
8. Bagaimana penanganan yang diberikan oleh *waiter* atau *waitress* dalam menangani keluhan yang bapak/ibu sampaikan?

Jawab : *“Pada saat saya komplain tadi waitress nya minta maaf karena telur nya kurang enak dan langsung menggantinya dengan yang baru”*

Hari/Tanggal : Kamis, 6 Juli 2023  
Nama : Eric  
Jabatan : Tamu (*Breakfast*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?

Jawab : *“Saya mengunjungi Samara Restaurant beberapa kali dalam setahun. Biasanya saya memiliki kesempatan untuk menginap di Hotel Grand Ambarrukmo dikarenakan urusan meeting kantor.”*

2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?

Jawab : *“Daya tarik utama bagi saya adalah suasana yang tenang dan staf restorannya yang very helpful.”*

3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?

Jawab : *“Ya, pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress di Samara Restaurant sudah sangat memuaskan. Mereka ramah, perhatian, dan selalu siap membantu.”*

4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?

Jawab : *“Saya tidak tahu tentang konsep Sequence of Service, tetapi saya melihat bahwa mereka memiliki urutan tertentu dalam menyambut, mengambil pesanan, dan menyajikan makanan.”*

5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?

Jawab : *“Saya tidak pernah mengalami sikap atau tindakan kurang sesuai dari waiter atau waitress di Samara Restaurant.”*

6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?

Jawab : *“Tidak, saya belum pernah memiliki keluhan atau komplain selama berkunjung ke Samara Restaurant. ”*

Hari/Tanggal : Kamis, 6 Juli 2023  
Nama : Pramudya  
Jabatan : Tamu (*A La Carte*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Saya sering mengunjungi Samara Restaurant biasanya sekali seminggu .”*
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Daya tarik nya menurut saya karena Samara Restoran ini sering mengadakan promo makanan yang harga nya affordable.”*
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : *“Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress di Samara Restaurant sudah memuaskan. Mereka ramah serta siap memberikan penjelasan tentang menu yang ditawarkan..”*
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : *“Menurut pengamatan saya, waiter dan waitress di Samara Restaurant sudah menerapkan Sequence of Service. Mereka mengikuti urutan yang terlihat dalam menyambut tamu, mengambil pesanan, dan menyajikan makanan serta minuman dengan urutan yang teratur.”*
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress cukup baik..”*
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Ya, saya pernah memberikan keluhan atau komplain terkait waktu tunggu yang cukup lama.”*
7. Apa saja keluhan/komplain yang pernah bapak/ibu sampaikan kepada *waiter* atau *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Keluhan yang saya sampaikan adalah tentang waktu tunggu yang terlalu lama sekitar 25 menit saya menunggu untuk mendapatkan makanan yang saya pesan.”*

8. Bagaimana penanganan yang diberikan oleh *waiter* atau *waitress* dalam menangani keluhan yang bapak/ibu sampaikan?

Jawab : *“Penanganan yang dilakukan waitress nya meminta maaf atas ketidaknyamanan yang saya alami dan dengan cepat mengantarkan pesanan saya.”*



Hari/Tanggal : Jumat, 7 Juli 2023  
Nama : Sischa  
Jabatan : Tamu (*Breakfast*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Ini kedua kali nya saya menginap di Grand Ambarrukmo, jadi ini juga kedua kalinya saya mengunjungi Samara Restaurant .”*
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Daya tarik nya menurut saya karena menu breakfast nya enak terutama di bagian pastry nya.”*
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : *“Menurut saya secara keseluruhan sudah memuaskan walaupun ada beberapa hal yang mungkin masih perlu diperbaiki.”*
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : *“Sepertinya sudah, karena dari awal saya memasuki restoran, saya melihat bahwa mereka mempunyai rules dalam memberikan pelayanan kepada tamu.”*
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Kalau sikap atau tindakan kurang sesuai tidak ada.”*
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Pernah, pada saat saya pertama kali menginap di Grand Ambarrukmo..”*
7. Apa saja keluhan/komplain yang pernah bapak/ibu sampaikan kepada *waiter* atau *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : *“Saya komplain masalah tea or coffee. Pada saat itu saya tidak ditawarkan tea or coffee padahal saya melihat di meja sebelah ada tea cup yang berisikan coffee. Akhirnya saya berinisiatif untuk meminta ke tea or coffee station.”*
8. Bagaimana penanganan yang diberikan oleh *waiter* atau *waitress* dalam menangani keluhan yang bapak/ibu sampaikan?

Jawab : *“Penanganan yang dilakukan waitress nya meminta maaf kemudian segera membuatkan coffee pesanan saya dan tidak menunggu lama coffee saya diantarkan ke meja..”*

Hari/Tanggal : Jumat, 7 Juli 2023  
Nama : Taufik  
Jabatan : Tamu (*A La Carte*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Saya biasanya mengunjungi Samara Restaurant sekali atau dua kali dalam dua minggu.*”
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Yang menjadi daya tariknya menurut saya minuman di sini enak terutama coffee nya.*”
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : “*Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan menurut saya sudah memuaskan.*”
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : “*Saya tidak terlalu memperhatikan, menurut saya mungkin sudah.*”
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Saya tidak pernah merasakan sikap atau tindakan kurang sesuai dari waitress Samara Restaurant.*”
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Ya, saya pernah memberikan komplain kepada waitress Samara Restaurant.*”
7. Apa saja keluhan/komplain yang pernah bapak/ibu sampaikan kepada *waiter* atau *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Keluhan yang saya sampaikan mengenai tea pot yang rusak. Pada saat itu saya memesan menu minuman jamu. Kemudian pada saat minuman saya diantar, saya perhatikan ternyata bagian atas tea pot nya retak.*”
8. Bagaimana penanganan yang diberikan oleh *waiter* atau *waitress* dalam menangani keluhan yang bapak/ibu sampaikan?

Jawab : *“Penanganan yang dilakukan waiter nya meminta maaf atas kelalaian yang sudah dilakukan lalu menawarkan untuk mengganti minuman tersebut dengan yang baru dan saya diberikan compliment berupa slice cake.”*

Hari/Tanggal : Sabtu, 8 Juli 2023  
Nama : Risma  
Jabatan : Tamu (*Breakfast*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Saya mengunjungi Samara Restaurant setiap kali saya menginap di Grand Ambarrukmo, sekali sebulan biasanya kantor mengadakan meeting di Grand Ambarrukmo.*”
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Daya tarik nya menurut saya desain .*”
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : “*Pelayanan yang diberikan cukup memuaskan meskipun beberapa hal masih harus diperbaiki.*”
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : “*Menurut saya sudah.*”
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Pernah sekali. Sikap tidak jujur dari staf restoran nya.*”
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Ya, saya pernah memberikan komplain pada saat breakfast.*”
7. Apa saja keluhan/komplain yang pernah bapak/ibu sampaikan kepada *waiter* atau *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Pada saat itu saya komplain mengenai obat saya yang tiba-tiba dibuang. Karena saat itu saya sedang mengambil makanan di buffet dan meninggalkan beberapa makanan yang belum selesai saya makan termasuk obat saya. Tetapi pada saat saya kembali ke meja ternyata meja saya sudah di clear up dan obat saya juga dibuang.*”
8. Bagaimana penanganan yang diberikan oleh *waiter* atau *waitress* dalam menangani keluhan yang bapak/ibu sampaikan?

Jawab : *“Pada saat itu tidak ada yang mengaku siapa yang sudah clear up meja saya. Penanganan yang dilakukan waitress senior dan Supervisor Restaurant nya meminta maaf atas ketidaknyamanan yang sudah terjadi. Kemudian mereka menawarkan compliment kepada saya tetapi saya menolaknya .”*

Hari/Tanggal : Sabtu, 8 Juli 2023  
Nama : Husain  
Jabatan : Tamu (*A La Carte*)

#### Daftar Pertanyaan

1. Seberapa sering bapak/ibu menikmati makanan atau minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Saya baru pertama kali mengunjungi Samara Restaurant.*”
2. Apakah yang menjadi daya tarik dari *Samara Restaurant* sehingga bapak/ibu memilih untuk menikmati makanan dan minuman di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Daya tarik Samara Restaurant menurut saya paket promo makanannya.*”
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah memuaskan?  
Jawab : “*Pelayanan yang saya rasakan sudah cukup memuaskan.*”
4. Apakah *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant* sudah menerapkan *Sequence of Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran?  
Jawab : “*Menurut pengamatan saya, Samara Restaurant sudah menerapkan Sequence of Service..*”
5. Apakah ada sikap/tindakan kurang sesuai yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Menurut saya tidak ada sikap atau tindakan yang kurang sesuai.*”
6. Apakah bapak/ibu pernah memberikan keluhan/komplain selama bapak/ibu berkunjung di *Samara Restaurant*?  
Jawab : “*Karena saya baru pertama kali mengunjungi Samara Restaurant dan pelayanan yang mereka berikan memuaskan, sehingga tidak ada keluhan atau komplain yang dapat saya sampaikan.*”

Lampiran 4 Sertifikat Magang





Lampiran 5 Lembar Bimbingan



NAMA MAHASISWA : Amelia Defrina  
 NO. MAHASISWA : 319101493  
 JUDUL PENELITIAN : Implementasi SOP (Standard Operational Procedure) Sequence of Service Dalam Mengurangi Keluhan di The Samara Restaurant Hotel Grand Ambarukmo Yogyakarta

NAMA PEMBIMBING I : Dra. ENY MULYANTARI, MM.

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	Senin, 10 April 2023	Mengaitkan kearifan dengan bahasa baru, memperbaiki penulisan	<i>[Signature]</i>
2		Revisi dan kerangka pemikiran, memperbaiki penulisan bahasa asing, dan menambah sumber data penelitian	<i>[Signature]</i>
3		Mempertajakan kata-kata dan bahasa yang digunakan, penulisan daftar pustaka (bahasa baku-buku rujukan)	<i>[Signature]</i>
4	Jumat, 28 April 2023	Mempertajaki penggunaan huruf besar, memperbaiki nama penulisan dan bahasa, menambahkan balasan dalam kutipan, Mendaftarinikan metode yang digunakan oleh peneliti terdahulu, Penulisan istilah asing dan penulisan daftar pustaka.	<i>[Signature]</i>
5			<i>[Signature]</i>
6			<i>[Signature]</i>
7			<i>[Signature]</i>
8	Rabu, 3 Mei 2023	Perbaikan latar belakang, perbaikan kerangka pemikiran.	<i>[Signature]</i>
9			<i>[Signature]</i>
10	8/5/2023	ACE REVISI	<i>[Signature]</i>

NAMA PEMBIMBING II : SAHLIT SUGESTI, S.ST., MM.

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	Senin, 17/04/23	- Rata Kiri	<i>[Signature]</i>
2		- Numbering	
3		- Jember di beri	
4		huruf.	
5		- Judul : Huruf miring	
6		(kalimat, the terputus)	
7			
8	Selasa, 01/05/23	- Huruf <sup>Kata</sup> A&G	
9		huruf miring	<i>[Signature]</i>
10		- Rata Kiri Men	<i>[Signature]</i>



NAMA MAHASISWA : Amelia Defrina  
 NO. MAHASISWA : 319101493  
 JUDUL PENELITIAN : Implementasi SOP (Standard Operational Procedure) Sequence of Service Dalam Mengurangi Keluhan di The Samara Restaurant Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta

NAMA PEMBIMBING I : Dra. ENY MULYANTARI, MM.

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	Selasa, 4 Juli 2023	Membaca program bimbingan, Membaca paragraf petunjuk bab IV Membaca kalimat trikotulak	[Signature]
2		Membuat Bab V berpas-pas dan saran berdasarkan kesimpulan	[Signature]
3			
4	21/06/23	ACC URAIAN SKRIPSI	[Signature]
5			
6			
7			
8			
9			
10			

NAMA PEMBIMBING II : SAHLIT SUGESTI, S.ST., MM.

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1		"Form & Bermana"	[Signature]
2		himpun bahan	
3		- dibantu yg dibantu	
4			
5	9/05/23	ACC	[Signature]
6			
7	17/06/23	ACC Uraian Skripsi	[Signature]
8		Dikoreksi bu Gesti melalui email	
9			
10			

## Lampiran 6 Guest Comment Form

AMARRUKMO	Excellent Sangat Baik	Very Good Baik Sekali	Good Baik	Fair Cukup	Poor Kurang
Quality of Welcome Greetings Kualitas salam selamat datang	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of Food Kualitas makanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variety of Food and Beverage Variasi makanan dan minuman	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of Guest Service Kualitas pelayanan tamu	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Staff Apperance Penampilan staff	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Meal Taken:  Breakfast Sarapan  Lunch Makan Siang  Dinner Makan Malam  Other Lain-lain

Comments:  
Saran  
- Makanannya banyak ya tinggal kayak baru keluar dari kulkas  
- Sambal krecek nya asem kayak mau basi  
- Ceker nya asin  
- Mohon kelanjutannya bisa tingkatkan lagi kualitas makanannya karena saya sudah suka variasi makanan disini

Room Number Nomor Kamar 921 Date Tanggal 04 Mei 2023  
Name Nama Aares Dilianna Phone Telepon \_\_\_\_\_  
Company Perusahaan \_\_\_\_\_ Email Add Alamat Email \_\_\_\_\_

Thank you for taking your time to answer this questionnaire. Rest assured that the information you provided will be kept in utmost confidentiality and be used to further enhance our facilities and services.  
Terima kasih telah meluangkan waktu Anda untuk menjawab daftar pertanyaan ini. Informasi yang Anda berikan akan disimpan dan sepenuhnya merupakan kerahasiaan serta dapat digunakan untuk lebih meningkatkan fasilitas dan layanan kami

AMARRUKMO	Excellent Sangat Baik	Very Good Baik Sekali	Good Baik	Fair Cukup	Poor Kurang
Quality of Welcome Greetings Kualitas salam selamat datang	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of Food Kualitas makanan	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variety of Food and Beverage Variasi makanan dan minuman	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of Guest Service Kualitas pelayanan tamu	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Staff Apperance Penampilan staff	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Meal Taken:  Breakfast Sarapan  Lunch Makan Siang  Dinner Makan Malam  Other Lain-lain

Comments:  
Saran  
Cheese slice-nya agak kering

Room Number Nomor Kamar 602 2604 Date Tanggal 12/6/23  
Name Nama Sally Isuanzar Phone Telepon \_\_\_\_\_  
Company Perusahaan \_\_\_\_\_ Email Add Alamat Email \_\_\_\_\_

Thank you for taking your time to answer this questionnaire. Rest assured that the information you provided will be kept in utmost confidentiality and be used to further enhance our facilities and services.  
Terima kasih telah meluangkan waktu Anda untuk menjawab daftar pertanyaan ini. Informasi yang Anda berikan akan disimpan dan sepenuhnya merupakan kerahasiaan serta dapat digunakan untuk lebih meningkatkan fasilitas dan layanan kami

## Lampiran 7 Ulasan tamu pada website Tripadvisor



**Mochamat H**  
menulis ulasan Agu 2018  
📍Rotterdam, Zuid-Holland, Netherlands  
2 kontribusi • 1 penilaian bermanfaat

●●○○○

**Sangat tidak rekomendasi untuk long stay**

Stay 7 hari si hotel ini  
Breakfast yang disediakan tidak variasi sehingga membosankan untuk stay lama.  
Manajemen tidak memberikan previlage untuk client long stay untuk dapat breakfast khusus di kamar.

di restoran saya coba berbusana 2x. berbusana rapi dan berbusana kurang rapi. saat berbusana kurang rapi, di disapa bahkan tidak ditawari teh/ kopi.

Tidak rekomendasi untuk long stay!!!

[Baca lebih sedikit](#) ▲

**Tanggal menginap:** Agustus 2018  
**Jenis Trip:** Bepergian sebagai pasangan



**Sightsee50004867458**  
menulis ulasan Mei 2023  
1 kontribusi



●●●●●

**Sarapan pagi**

Saya bersama suami saya menginap di grand selama satu malam, untuk kualitas breakfast nya bagus dan rasa makanan yg terbilang oke dibanding hotel lainnya. Kami disambut dan mengobrol banyak dengan mba Dita yg sangat ramah dan sangat membantu

[Selengkapnya](#) ▼

**Tanggal menginap:** Mei 2023



**Companion45608899123**

menulis ulasan Mei 2023

1 kontribusi



### family breakfast

saya dan keluarga menginap 3 hari di hotel ambarukmo, kami sekeuarga dari pekanbaru dan berlibur ke jogja. pelayanan di restoran sangat memuaskan terutama kak dita yg menyambut dan mengantar kita ke meja. dia juga merekomendasikan wisata kopi klotok dan ledok sambi tetapi karena ramai kami hanya bisa ke klotok dan ke candi borobudur. sangat senang atas pelayanan makan dan minum terimakasih

[Baca lebih sedikit](#) ▲

**Tanggal menginap:** Mei 2023



**Trip23470998436**

menulis ulasan Apr 2023

1 kontribusi



### Bukber Tempo Doloe di the Samara Resto

Pada tanggal 10 April saya melakukan reservasi buka bersama bersama kolega bisnis, dengan pesanan atasnama Natalia. Pengalaman saya melakukan pemesanan disini sangat mengesankan, seluruh staff bekerja dengan sangat tangkas dan sopan. Saya banyak dibantu oleh staff atasnama Erick selama makan di Samara Resto.

[Baca lebih sedikit](#) ▲

**Tanggal menginap:** April 2023

**Jenis Trip:** Bepergian untuk bisnis