

Adrian Wicaksono, 2020, **Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Section Banquet di Best Western Papilio Hotel Surabaya**. Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Ibu Nur Emma Suriani, S.SoS., M.Si Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan seseorang kepada orang lain atau pelanggan guna untuk menciptakan rasa puas terhadap pelanggan itu. Kepuasan itu sendiri timbul karena adanya pelayanan yang baik dan sangat memuaskan, semakin pelayanan itu baik jadi semakin membuat pelanggan merasa senang dan puas terhadap pelayanan tersebut. Di Hotel Best Western Papilio pelayanan *banquet* dikelola oleh *Department food and beverage* pada *section banquet*. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan *banquet* terdapat beberapa strategi yaitu : menambah sumber daya manusia yang ada pada *section banquet* itu sendiri, adanya komunikasi antar *department*. Dan untuk membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang *banquet section* berikan sebaiknya *banquet service* atau dari *food and beverage department* itu sendiri selalu melakukan *guest comment* agar dapat mengetahui kekurangan apa saja yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada saat menangani tamu pada beberapa *event* hotel *Food and Beverage Department* juga mengalami beberapa kendala namun mereka juga memiliki berbagai strategi untuk mengatasi kendala tersebut.

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan yang dilakukan *banquet service* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan oleh *Food and Beverage Department* Hotel Best Western Papilio Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini adalah wawancara, observasi & partisipasi, studi pustaka, dan dokumen, sehingga diperoleh data – data akurat untuk mendukung proses pembuatan tugas akhir ini

Kata Kunci : Hotel, food and beverage service, banquet section, kepuasan pelanggan.