

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG RESTORAN ARUMANIS SURABAYA

ABSTRAK

Salah satu fasilitas yang mendukung pendapatan hotel selain penjualan kamar adalah sebuah restoran. Arumanis adalah *Restaurant Buffet* yang menyajikan berbagai macam hidangan makanan maupun minuman. Arumanis *Restaurant* merupakan salah satu jenis *restaurant* yang menyajikan makanan khusus *Western Food*, *Chinese Food*, maupun *Traditional Food*. Tamu yang datang melakukan *reservasi* terlebih dahulu untuk memilih tempat duduk sesuai dengan keinginannya.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Arumanis *Restaurant* diharapkan akan memuaskan para tamu yang melaksanakan suatu acara tersebut akan mempunyai rasa kenyamanan dan kepuasan seperti yang diharapkan oleh para tamu yang berkunjung karena terpenuhinya kebutuhan akan jasa sesuai dengan keinginan. Sehingga tamu puas akan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji maupun kualitas makanan yang disajikan didalamnya, pasti akan datang kembali lagi Arumanis *Restaurant* karena telah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan SOP restoran yang telah ditetapkan hotel.

Restaurant ini merupakan tipe bermodelkan *buffet*, dimana tamu bisa mengambil makanan di 3 (tiga) restaurant sekaligus yakni mulai dari Siti Inggil, Arumanis, maupun Kizahashi. Dengan penawaran harga yang sangat terjangkau

Kualitas pelayanan yang meliputi segi pelayanan yang diberikan oleh seorang pramusaji dan kualitas penyajian menu makanan serta minuman yang dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu, maka tamu akan datang berulang kembali di *restaurant* tersebut serta akan mempromosikannya kepada orang lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan