

## ABSTRAK

### **Jefri Ardianto, 2019 : Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam**

Penulisan Proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam.

Jenis penelitian ini adalah penulisan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Harmoni One Hotel Batam pada tanggal 1 Februari sampai 10 Februari 2019. Sampel sumber data adalah 1 orang *Captain* dan 2 orang *waiter/ss* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam. Teknik pengumpulan data ini didapat dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi serta teknik analisis data yang kualitatif.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa secara umum Standar Operasional Prosedur *Greeting the Guest* di *Lim Garden Restaurant* Harmoni One Hotel Batam, yaitu: 1). *Waiter/ss* belum melakukan prosedur ketika tamu mendekati *restaurant* dalam waktu 30 detik *staff* harus dalam posisi siap, 2). Sebagian besar *waiter/ss* sudah melakukan prosedur mengeskpresikan badan dalam posisi siap, senyum dan kontak mata, 3). *Waiter/ss* sudah menyambut tamu dengan ramah dan menggunakan salam *chinese*, 4). *Waiter/ss* belum menyapa tamu reguler dengan nama mereka.

**Kata kunci : SOP, *Greeting the Guest*, *Lim Garden Restaurant***