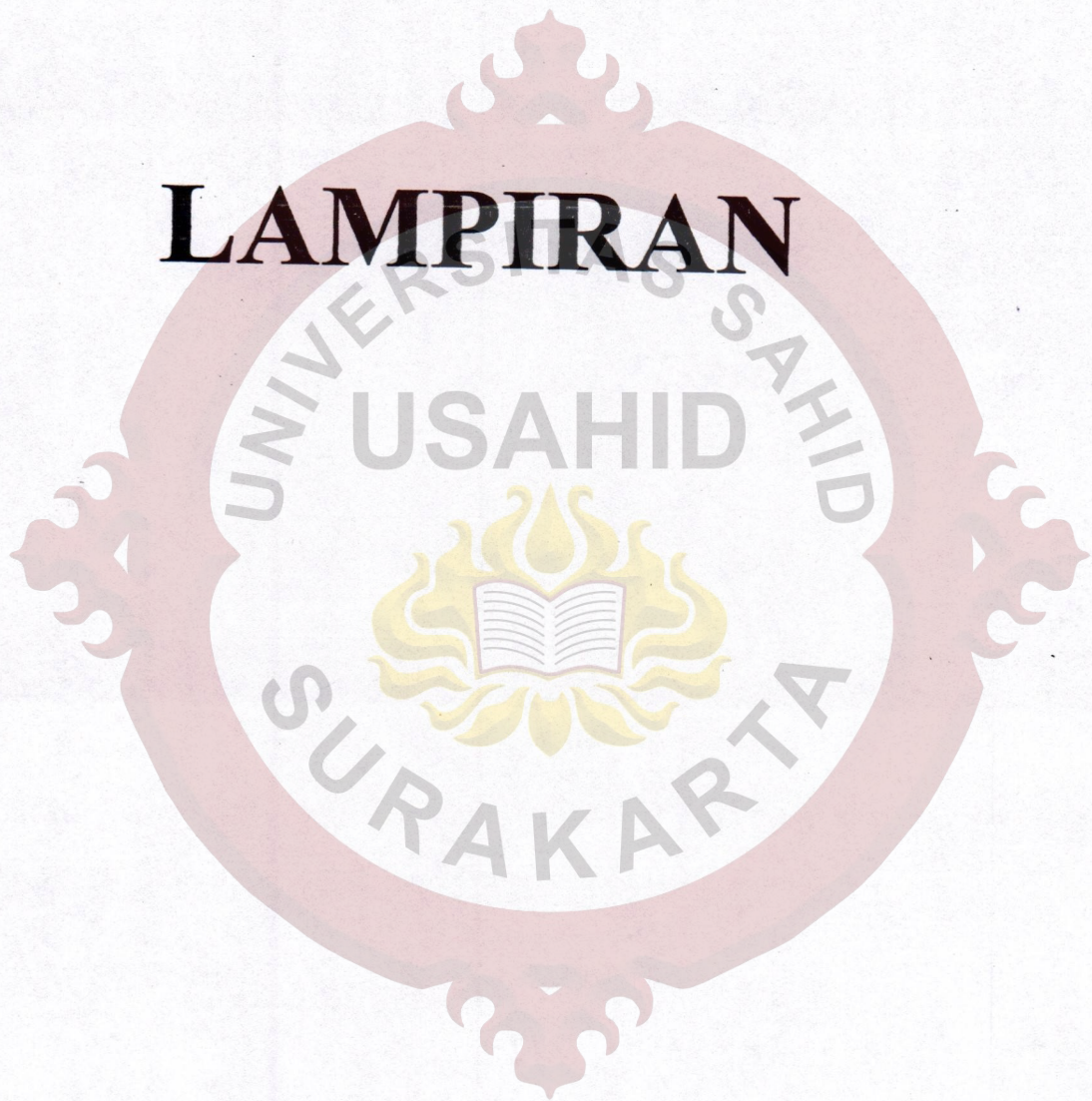


LAMPIRAN



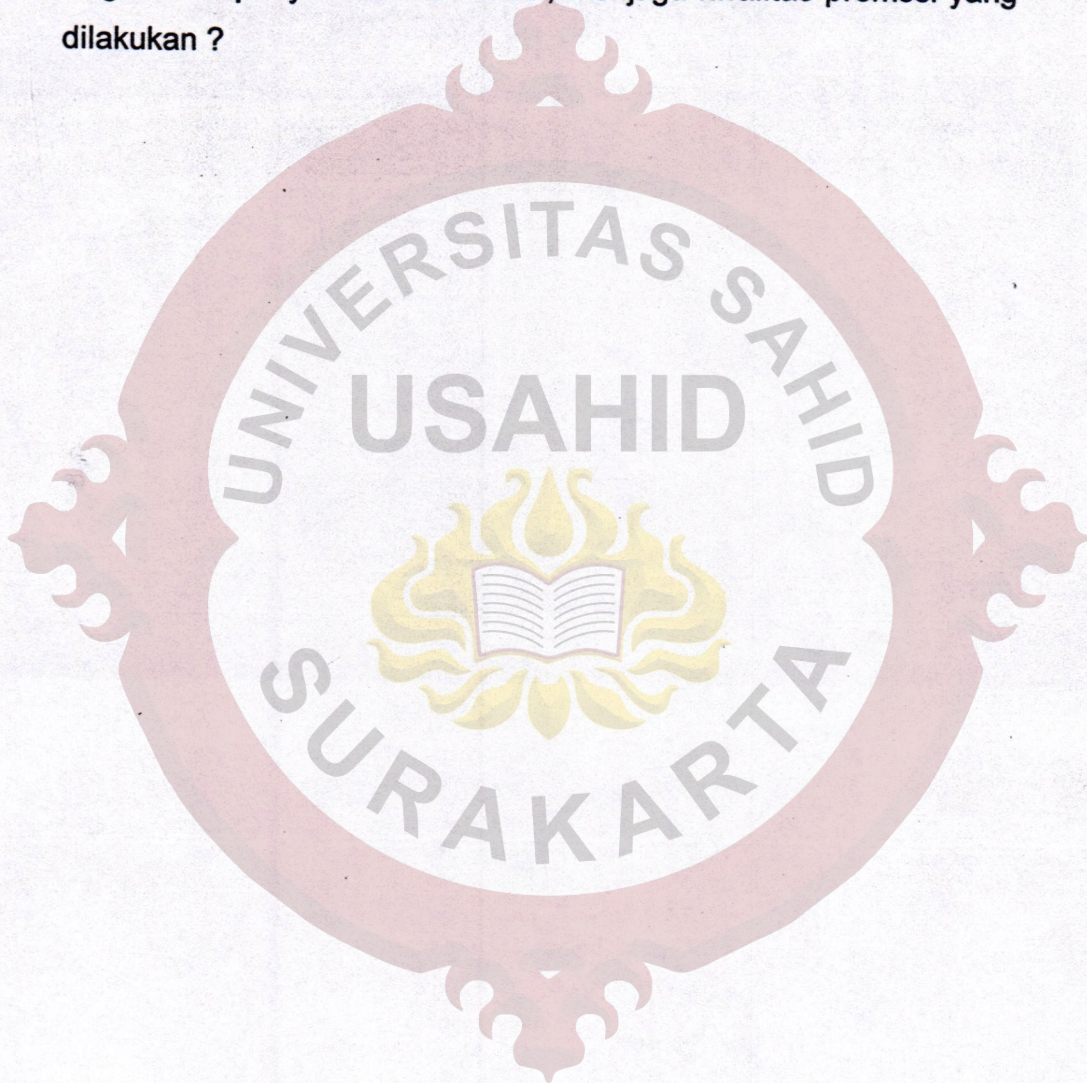
INTERVIEW GUIDE

A. Manajemen Hotel Sahid Raya Solo

1. Apa visi dan misi didirikannya Hotel Sahid Raya Solo ?
2. Profil organisasi Hotel Sahid Raya Solo
 - a. Kondisi Internal
 - 1) Bagaimana gambaran tentang sumber daya manusia ?
 - 2) Bagaimana permodalannya ?
 - 3) Bagaimana sistem manajemennya ?
 - 4) Produk pelayanan meliputi apa saja ?
 - 5) Bagaimana letak lokasi Hotel Sahid Raya ?
 - b. Kondisi lingkungan eksternal
 - 1) Bagaimana persaingan kompetitor ?
 - 2) Bagaimana pangsa pasar Hotel Sahid Raya Solo ?
3. Pemasaran
 - a. Bagaimana usaha Hotel Sahid Raya dalam mencari pelanggan ?
 - b. Siapa pelanggan Hotel Sahid Raya tersebut ?
 - c. Bagaimana usaha yang dilakukan Hotel Sahid Raya agar tamu / pelanggan tetap memilih Hotel Sahid Raya ?
 - d. Tipe pelayanan apa yang digunakan Hotel Sahid Raya Solo untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan ?
4. Food and Beverage
 - a. Bagaimana struktur organisasi food and beverage ?
 - b. Peralatan apa saja yang digunakan sebagai faktor penunjang pelayanan ?
 - c. Bagaimana kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan food and beverage ?
 - d. Bagaimana hubungan karyawan dengan pelanggan yang terbentuk melalui layanan ?

B. Strategi Pelayanan Hotel Sahid Raya Solo

- a. Bagaimana analisis Swot Hotel Sahid Raya ?
- b. Bagaimana evaluasi dari perencanaan, pengorganisasian, koordinasi pelaksanaan pelayanan dna pencapaian tujuan *food and beverage* ?
- c. Bagaimana penyampaian analisis fakta secara aktual ?
- d. Bagaimana penyebaran informasi, menjaga kualitas promosi yang dilakukan ?



Kami menghargai waktu yang anda sediakan untuk mengisi 'angket ini sebagai data / bahan penelitian pelayanan *food and beverage* Departemen Hotel Sahid Raya Solo. Komentar dan saran Anda sangat penting bagi kami terima kasih atas waktu dan kesediannya.

Berikan tanda silang (x) pada jawaban yang paling tepat menurut Anda !

A. Food and Beverage

1. Penataan makanan

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

2. Kualitas makanan dan minuman.

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

3. Standar porsi penyajian

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

4. Penampilan keindahan (Garnish)

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

5. Rasa

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

6. Variasi menu

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

B. Dining Service / Restoran

1. Penataan meja makan di restoran.

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

2. Penataan ruan café shop

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

3. Penataan taman / dekorasi

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

4. Kebersihan / keindahan

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

5. Lingkungan ruangan yang nyaman / kenyamanan (musik, AC)

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

6. Peralatan makan di restoran China Wares, Glas Wares, Silver Ware.

1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

C. Sumber Daya *Food and Beverage* (Service)

1. Menyambut dan mengucapkan salam kepada tamu.
 1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik
2. Keramahmatan pelayanan.
 1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik
3. Sikap dan penampilan karyawan.
 1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik
4. Seragam kerja karyawan
 1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik
5. Standar pelayanan saat taking order di restoran.
 1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik
6. Standar pelayanan saat menyajikan pesanan.
 1. Sangat kurang 2. Kurang 3. Sedang 4. Baik 5. Sangat Baik

Nama :

Alamat :

Perusahaan :

Jabatan :

Pendapat & Saran :

:

:

:

:

:

:

Tanggal :
Tanda tangan

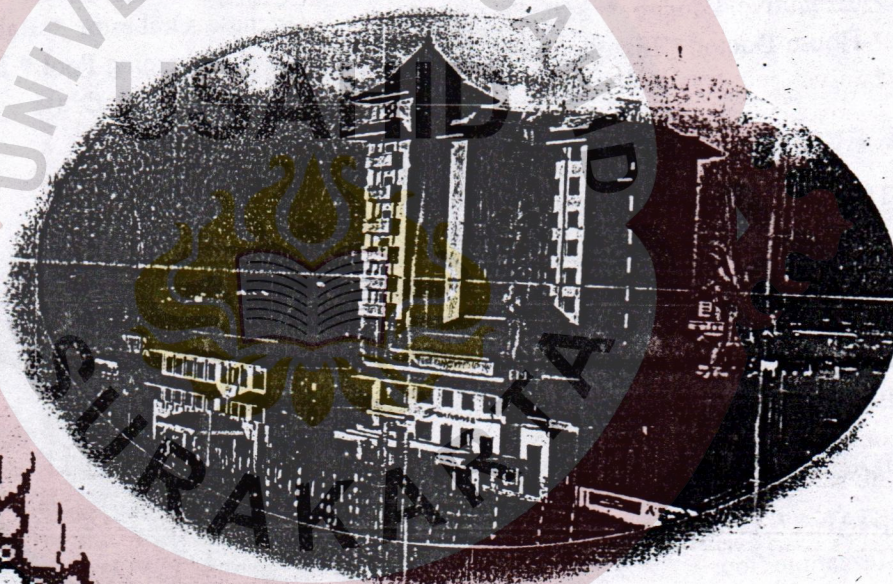


HOTEL
SAHID RAYA SOLO
SOLO

A SAHID CITY RESORT HOTEL

Rating 4 stars - 138 rooms.

Solo's newest and finest - four - star business hotel. Only short drive from the newly expanded Adi Sumarmo Airport. Extremely convenient to the Royal Kraton and itself a glorious monument to Solo's traditional arts culture. With 160 luxurious rooms and suites, highly enjoyable dining in the Ratu Ratih Café and perfectly mixed cocktails in the Pub. An abundance of amenities and services to delight both business and holiday travellers. Fully- equipped conferencing facilities, including the georgeous Pedan ballroom designed in formal Javanese Joglo style. Round the clock room service, a Fitness centre, a Swimming pool complex, a Shopping arcade and an indoor Parking garage.



GUEST ROOM INFORMATION

* Moderate	96
* Superior	9
* Junior Suite	11
* Executive Suite	21
* Presidential Suite	1

DISTANCE FROM POINTS OF INTEREST

* Hotel - Airport	15,5 km
* Railway Station	0,5 km
* Bus Station	1 km
* Business District	1 km

- * Karu Karu Coffee Shop : Open 24 hours - 70 seats
Serves popular local and continental cuisine, Buffet Breakfast, A la carte available.
- * Sekar Jagad Pub : Open 18.30 - 01.00 hours - 40 seats. Karaoke available.
- * Room Service : Open 24 hours
- * Gunung Gandul Executive Lounge : Located in the 9th floor

MEETING & CONFERENCE FACILITIES.

NAME OF OUTLET	DIMENSION AREA (sqm)	CAPACITY
* Pedan Ball room	306,5 m2	400 seats
* Sukoharjo Meeting room 1	55 m2	40 seats
* Sukoharjo Meeting room 2	82,5 m2	80 seats
* Sukoharjo Meeting room 3	82,5 m2	80 seats
* Dimension : Measurements in meters		
* Capacity : Maximum number of persons		

SERVICE AND FACILITIES.

- * Credit Card: Amex, Diners, Visa, Master, BCA * Bank: BNI 46: AC # 00101 - 4001 * Room Service
- * Coffee Shop * Laundry & Dry Cleaning * Meeting Room * Ball Room * PUB & K - TV
- * Executive Lounge * Safe Deposit Boxes * Javanese Orchestra * Babby Sitter * Taxi Counter
- * House Doctor * Fitness Center * Business Center * Swimming Pool * Beauty Salon * Drug Store
- * I D D * C a l l * C a r P a r k i n g .

FOR RESERVATION AND INFORMATION :

HOTEL SAHID RAYA SOLO

Jl. Gajah Mada 82 Solo 57132-Indonesia
 PO. Box: 408
 Telephone: 0271-644144
 Facsimile: 0271-644133
 E-mail: sahidraya@sahidraya.co.id

SAHID HOTELS RESERVATIONS CENTER :

ISTANA SAHID APARTEMEN

Mezzanine floor

Jl. Jendral Sudirman 86, Jakarta 10220 - Indonesia
 Telephone: (62) 021 - 570 0617
 Facsimile: (62) 021 - 570 0533
 Homepage: http :// www.sahid.com
 E-mail : sahidsls@cbn.net.id

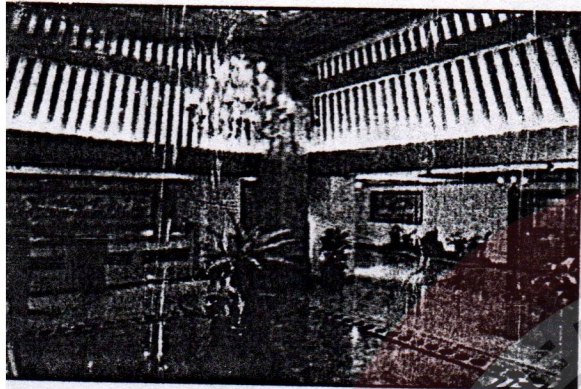


Hotels owned and / or operated by Sahid Hotels in the following cities

- * BALI * BANDUNG * BATAM * CIKARANG * JAKARTA * LAMPUNG * MANADO
- * MATARAM * MEDAN * PEKANBARU * SOLO * SORONG * SURABAYA
- * TORAJA * UJUNG PANDANG * YOGYAKARTA.

Lugeng rawuh

Javanese way of saying "Welcome" to beautiful Solo, a city unique in its diversity where culture, business, recreation and entertainment abound. Hotel Sahid Raya Solo is located in the heart of Solo, a first-class hotel offering 140 tastefully designed rooms and Suites with first-rate service, fine cuisine and comfort at the highest standard. All enveloped with Javanese warmth and hospitality that will make you feel comfortable and cozy during your stay or your return.



BBY



U RATIH Café

ROOM RATES 2004

SUBJECT TO CHANGE WITHOUT PRIOR NOTICE.

TYPE OF ROOM	SINGLE	DOUBLE
MODERATE	Rp 550.000,-	Rp 600.000,-
SUPERIOR	Rp 750.000,-	Rp 800.000,-
EXECUTIVE SUITE	Rp 1.150.000,-	Rp 1.200.000,-
PRESIDENTIAL SUITE	Rp 4.500.000,-	-----
EXTRA BED	Rp 150.000,-	-----

GROUP RATES.

Available upon request to minimum group of 15 paying rooms.

THE ABOVE RATES ARE SUBJECT TO 1% SERVICE CHARGE & GOVERNMENT TAX

FAMILY PLAN.

No charge for children under the age 12 years occupying the same room with their parents (maximum 3 persons in the room).

MEALS RATE.

Meals rates are negotiable upon request.

CHECK OUT TIME.

Check out time is 12 noon. Late check out can be arranged subject to room availability.

LOCATION.

Good location adjacent to the shopping area, office and banks. Easy access to all parts of the city, 5 minutes to main railway station Balapan, 15 minutes to Adisumarmo airport.

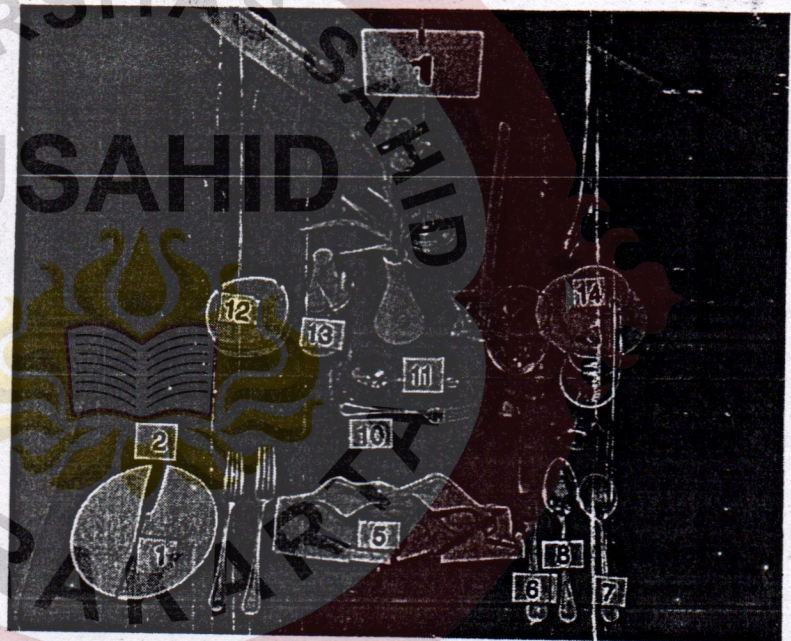
SERVICES & FACILITIES

140 Guest Rooms, Room Service 24 hours, Coffee Shop, PUB & K-TV, Laundry & Dry Cleaning, Convention Hall, Meeting Room, Swimming Pool, Fitness Centre, Business Centre, Taxi Counter, Beauty Parlour, Gift Store, Car Rental, Grocery Shop, Shopping Arcade, Parking Area.

CREDIT CARD ACCEPTED.

American Express, Diners Club, BCA Card, VISA, Master Card. Hotel Acc. No: 138.0067.000021 Bank Mandiri. (ex BBD) Solo.

E.14. Buffet Lunch & Dinner Cover (Non Indonesian Food)
(Variasi dari *elaborate cover*)



Keterangan:

1. B & B plate
2. B & B knife
3. Dessert fork
4. Dinner fork
5. Napkin
6. Dinner knife
7. Soup spoon
8. Dessert knife
9. Water goblet
10. Dessert fork
11. Tea spoon
12. Ashtray
13. Salt & pepper shaker
14. Sugar bowl
15. Table number
16. Vase
17. Candelabras (hanya untuk dinner)
18. Wine glass

Pastry SHOP

HOTEL
SAHID RAYA
SOLO

" Saya bisa membeli Black Forest, rasanya enak dan beda dengan yang dijual ditempat lain,...?!"

Demikian,Salah Satu Komentar

Pastry cook kami telah menciptakan berbagai macam dan variasi cake & pastry pilihan.

Nyatakanlah tanda kasih Anda dengan pastry shop Sahid Raya, sangat tepat untuk acara Ulang Tahun, Pernikahan ataupun acara keluarga penting - penting lainnya.

Kue cantik dan menarik dibuat dengan aroma & kelezatan cita rasa tersendiri yang jelas memikat dan pasti lezat.

Terasa sekali kelebihannya,...?! Buktikan !



ITEM	PRICE RP	
	Ø 22 cm	Ø 30 cm
Black Forest	140.000	205.000
Cheese Cake	125.000	165.000
Chocolate Mouse Cake	128.000	160.000
Tira Misu Cake	125.000	155.000
Mocca Cake	105.000	130.000
Fruit Lychees Cake	105.000	130.000
Fruit Lychees Cake	130.000	205.000
Blue Berry Cake	100.000	160.000

Kami antar ke alamat tujuan dalam kota dari pembelian diatas Rp. 200.000,-

RESERVATION: ☎ 0271 - 644144

52 HOTEL
SAHID RAYA SO
SOLO - INDONES

KISUDA

Ciptakan Kepuasan,...?!
Disaat-saat Bahagla Anda, dihari yang bersejarah ini

BIAYA PER ORANG Rp. 45.000,- nett.

Minimal peserta 150 Orang

Harga tersebut meliputi :

- Penataan Ball room.
- Makan siang prasmanan.
- Kamar Moderate 1 malam.
- Sound System.
- Gong Peresmian.
- Indoor Banner.
- Mini Garden.

Selamat
&
Sukses



RESERVATION: MARKETING DEPT.

Jl. Gajah Mada 82 Solo 57132, Phone: 0271- 64414-

SURAT KETERANGAN

No. : 180/PM/HSRS/VIII/2004

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUNDHIARSO
Jabatan : Personnel Manager
Hotel Sahid Raya Solo
Alamat : Jl. Gajah Mada no. 82
SOLO 57132.

Menerangkan bahwa :

Nama : SURAJI
NIM / NIRM : 10803411
Mahasiswa : UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
Jurusan : Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Th. 2004

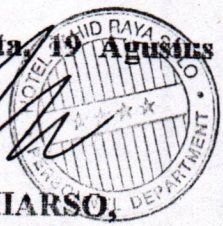
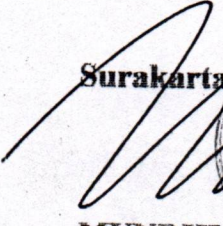
Adalah benar pernah mengadakan survey / penelitian dibagian Food & Beverage Service Hotel Sahid Raya Solo, tanggal 1 Januari 2003 sampai dengan 31 Desember 2003, guna melengkapi syarat pembuatan tugas akhir, dengan judul :

**“STUDI TENTANG PENAMPILAN DAN BEBERAPA
FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ”**

(STUDI KASUS DI RATU RATIH CAFÉ HOTEL SAHID RAYA SOLO)

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 19 Agustus 2004



MUNDHIARSO,
Personnel Manager