

**IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE IN THE DAILY OPERATIONS
OF SIXTEEN8 RESTAURANT SEMARANG**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM OPERASIONAL HARIAN
RESTORAN SIXTEEN8 SEMARANG**

Rizka Maulani¹, Khusain Nurrizki², Herman Novry Kristiansen Paninggiran³

Universitas Semarang^{1,2,3}
rizka.maulani03@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of excellent service in the daily operations of Sixteen8 Restaurant in Semarang. Excellent service is a crucial factor in enhancing customer satisfaction and loyalty in the restaurant industry. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques including in-depth interviews, participatory observation, and documentation. Informants consist of managers, service staff, and restaurant customers. The results show that Sixteen8 Restaurant has implemented excellent service through friendly attitudes, fast service, and a clean environment. However, challenges such as high employee turnover and limited staff during peak hours hinder service consistency. This study recommends improving human resource management, regularly evaluating customer satisfaction, and utilizing digital technology to support restaurant operations. Thus, excellent service can be consistently delivered and increase the restaurant's competitiveness.

Keywords: *Excellent Service, Daily Operations, Restaurant, Customer Satisfaction, Human Resource Management.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan prima dalam operasional harian Restoran Sixteen8 Semarang. Pelayanan prima merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri restoran. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari manajer, staf pelayanan, dan pelanggan restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Restoran Sixteen8 telah menerapkan pelayanan prima melalui sikap ramah, kecepatan layanan, dan kebersihan lingkungan. Namun, terdapat kendala seperti tingkat pergantian karyawan yang tinggi dan keterbatasan staf saat jam sibuk yang menghambat konsistensi pelayanan. Penelitian ini menyarankan peningkatan manajemen sumber daya manusia, evaluasi kepuasan pelanggan secara rutin, serta pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung operasional restoran. Dengan demikian, pelayanan prima dapat dijalankan secara konsisten dan meningkatkan daya saing restoran.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Operasional Harian, Restoran, Kepuasan Pelanggan, Manajemen Sumber Daya Manusia.*

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, sektor jasa, khususnya industri makanan dan minuman, dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya berkualitas tetapi juga berkesan bagi pelanggan. Salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan sebuah restoran adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan prima (service excellence). Pelayanan prima menjadi strategi kunci dalam membangun loyalitas pelanggan serta menciptakan

pengalaman makan yang menyenangkan (Putri & Sari, 2021).

Pelayanan yang optimal mencakup sikap ramah, kecepatan dalam melayani, ketepatan penyajian, serta kemampuan staf dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan (Fadhilah & Rahmawati, 2020). Dalam praktiknya, pelayanan prima harus diimplementasikan secara konsisten dalam operasional harian agar

mampu memberikan nilai tambah bagi konsumen dan memperkuat posisi restoran di tengah persaingan pasar.

Restoran Sixteen8 Semarang merupakan salah satu pelaku usaha kuliner yang berkembang di kota Semarang, dengan segmentasi pasar anak muda dan kalangan pekerja urban. Dalam menghadapi dinamika kebutuhan konsumen yang terus berubah, penting untuk mengetahui sejauh mana implementasi pelayanan prima telah diterapkan dalam kegiatan operasional hariannya. Evaluasi ini menjadi landasan untuk peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan dan penciptaan standar pelayanan yang unggul (Nugraheni & Hidayat, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan konsep pelayanan prima di Restoran Sixteen8 Semarang dalam aktivitas operasional sehari-hari serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen restoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan referensi akademik mengenai strategi pelayanan di sektor jasa makanan (Wahyuni & Gunawan, 2022; Siregar, 2023).

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam implementasi pelayanan prima dalam kegiatan operasional harian di Restoran Sixteen8 Semarang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena pelayanan dari perspektif pelaku langsung dan situasi yang terjadi secara nyata di lapangan (Sugiyono, 2021).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Restoran Sixteen8, yang berlokasi di Kota Semarang, Jawa Tengah. Pengumpulan data dilakukan selama periode Januari hingga Maret 2025, dengan menyesuaikan waktu operasional dan ketersediaan informan.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan terdiri dari:

- Manajer operasional restoran
- Supervisor pelayanan
- Karyawan pelayanan (waiter/waitress)
- Pelanggan yang sedang atau telah menikmati layanan di restoran

Jumlah informan disesuaikan dengan prinsip ketercukupan data (*data saturation*), yaitu ketika data yang diperoleh sudah dianggap cukup untuk menggambarkan fenomena yang diteliti (Miles, Huberman, & Saldaña, 2019).

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut:

1. Wawancara mendalam (in-depth interview)
Digunakan untuk menggali informasi dari manajer dan karyawan terkait prosedur dan praktik pelayanan prima yang diterapkan.
2. Observasi partisipatif
Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui implementasi standar pelayanan dalam kegiatan harian.
3. Dokumentasi
Meliputi dokumen SOP pelayanan, laporan kepuasan pelanggan, serta

arsip pelatihan staf yang mendukung analisis.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap utama:

1. Reduksi data – menyortir dan merangkum data penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Penyajian data – menampilkan data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau matriks tematik.
3. Penarikan kesimpulan – membuat interpretasi terhadap pola dan temuan yang muncul untuk menjawab fokus penelitian (Miles et al., 2019).

Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data dari berbagai informan dan teknik pengumpulan data yang berbeda. Selain itu, member check dilakukan dengan mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan guna memastikan kesesuaian interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas Pra Lapangan

Sebelum melaksanakan Kerja Praktik Pariwisata (KPP), penulis terlebih dahulu menjalani sejumlah tahapan persiapan. Langkah awal yang dilakukan adalah mencari perusahaan yang akan dijadikan lokasi pelaksanaan kerja praktik. Setelah perusahaan ditentukan, penulis mengajukan formulir KPP ke bagian Tata Usaha Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Semarang.

Sehari setelah pengajuan, penulis menerima surat permohonan kerja praktik dari pihak Tata Usaha, yang kemudian diserahkan kepada instansi

atau perusahaan tempat KPP akan dilaksanakan.

Setelah surat resmi diterima oleh pihak perusahaan, penulis mulai melakukan persiapan untuk mengikuti kegiatan KPP sesuai jadwal yang telah ditentukan, yakni berlangsung dari tanggal 17 Februari hingga 17 Maret 2025.

Aktivitas Saat di Lapangan

Penulis memulai kegiatan Kerja Praktik pada hari Senin, 17 Februari 2025, di Restoran Sixteen8, tepatnya di departemen restoran sebagai waiter. Selama pelaksanaan kerja praktik, penulis mendapat arahan langsung dari Bapak Wahyu yang menjabat sebagai Captain resto sekaligus menjadi pembimbing lapangan, serta dari Ibu Rini selaku pimpinan perusahaan. Adapun tugas dan aktivitas harian penulis selama menjalani peran sebagai waiter dijelaskan sebagai berikut.

Prepare sebelum restoran buka

Sebelum restoran mulai beroperasi pukul 10.00, para waiter diwajibkan hadir sejak pukul 09.30 untuk melakukan persiapan awal. Kegiatan ini mencakup menyalakan pendingin ruangan, lampu, dan melakukan grooming sesuai standar restoran. Grooming menjadi aspek penting dalam menunjang pelayanan prima, dengan ketentuan seperti seragam rapi, penggunaan hairnet bagi perempuan, rambut rapi dengan pomade bagi laki-laki, serta sepatu pantofel formal sebagai bagian dari penampilan profesional. Selanjutnya waiter akan membersihkan debu pada meja menggunakan kemoceng dan melakukan pengecekan terhadap reservasi harian yang sudah ada di daftar.

Apabila terdapat reservasi, maka meja yang dipesan harus dipersiapkan

terlebih dahulu dengan menata tisu serta sendok dan garpu. Selanjutnya, apabila tamu telah memesan menu dan terdapat menu soup, maka mangkok soup juga harus disiapkan dan ditata di atas meja. Meja yang digunakan di restoran ini terdiri dari dua jenis, yaitu meja bundar (round table) yang terbuat dari kaca dan dilengkapi dengan lazy susan di bagian atasnya, serta meja kotak yang terbuat dari kayu biasa.

Tidak hanya reservasi untuk makan saja yang kami siapkan, tetapi terkadang juga terdapat reservasi untuk technical meeting (TM) dan test food sebelum mengadakan acara di ballroom. Untuk TM, biasanya kami juga menyediakan air minum refill serta layar proyektor (screen projector).

Untuk reservasi testfood kita harus menyiapkan settingan meja berbeda dari reservasi biasa. Karena menu testfood selalu dilengkapi dengan paket minuman, yaitu chinese tea, air mineral, dan soft drink, maka kita harus menyiapkan settingan meja dengan piring di atas placemate dilengkapi chinese tea cup, gelas goblet untuk air mineral, dan juga gelas untuk soft drink. Semua gelas selalu diberi cover dan coaster bertuliskan logo sixteen8.

Di resto sendiri juga memiliki paketan makanan dan minuman dengan settingan yang hampir sama, namun tanpa gelas untuk soft drink.

Polish dan wrapping piring

Setelah penyiapan reservasi, kegiatan selanjutnya adalah polishing alat makan yang telah dicuci, seperti silverware, chinaware, dan glassware (Tangian et al., 2020). Proses ini bertujuan untuk mengeringkan, mengkilapkan, serta memastikan kebersihan alat makan dari debu atau kotoran yang berpotensi menimbulkan penyakit. Polishing dilakukan menggunakan serbet khusus (napkin)

yang dicuci secara bergilir oleh waiter perempuan.

Setelah itu, dilakukan wrapping dengan membungkus sumpit menggunakan cover berlogo Sixteen8 dan menyatukannya bersama piring dan duck spoon menjadi satu set. Proses ini menjaga kehygienisan alat makan sekaligus memudahkan waiter saat table setting.

Briefing dan Stock opname

Briefing, atau pengarahan, merupakan pertemuan rutin antara atasan dan bawahan yang bertujuan untuk menyamakan persepsi, memperjelas tujuan, serta meningkatkan efektivitas operasional di lingkungan kerja. Melalui briefing harian, karyawan dapat lebih mudah memahami visi perusahaan, mengikuti prosedur standar, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif dan terarah (Santoso, 2019).

Setiap pagi, kapten dan para waiter melaksanakan briefing rutin guna memastikan operasional restoran berjalan optimal. Agenda briefing mencakup evaluasi keluhan tamu, pembahasan menu, koreksi kesalahan waiter, serta hal-hal lain yang menunjang pencapaian pelayanan prima demi kepuasan pelanggan. Briefing juga dilakukan menjelang acara khusus seperti lamaran atau pernikahan, dengan fokus pada menu, urutan penyajian, serta pembagian tugas antar waiter dan runner. Selain itu, kegiatan stock opname atau pengecekan inventaris dilakukan setiap awal bulan oleh waiter untuk mencatat jumlah peralatan seperti piring, mangkuk, dan cutlery. Hasil pengecekan kemudian dilaporkan kepada kapten untuk diteruskan ke manajemen.

Service Tamu

Pelayanan kepada tamu dimulai dari proses penyambutan (*greeting*),

yang di Restoran Sixteen⁸ dilakukan secara bergiliran oleh waiter. Waiter yang bertugas sebagai *greeter* juga memiliki tanggung jawab mencuci serbet (napkin) pada hari tersebut. Setelah menyapa tamu dengan ucapan seperti “Selamat pagi”, waiter akan menanyakan apakah tamu telah melakukan reservasi atau datang bersama rombongan. Jika belum, waiter akan menanyakan jumlah orang yang akan makan, lalu mengarahkan mereka ke meja yang sesuai serta menyerahkan buku menu.

Setelah tamu mulai membuka buku menu, waiter harus siaga di sekitar meja untuk melakukan *taking order*. Dalam proses ini, waiter tidak hanya mencatat pesanan, tetapi juga bertugas mengarahkan tamu, merekomendasikan menu unggulan, serta melakukan *up-selling* terhadap item tertentu sesuai daftar dari dapur (misalnya stok yang perlu diprioritaskan). Penguasaan penuh terhadap seluruh menu-mulai dari tampilan, komposisi, hingga cita rasa merupakan keharusan agar waiter mampu menjawab pertanyaan tamu serta memberikan rekomendasi menu yang sesuai dengan preferensi mereka.

Seorang waiter dituntut untuk berkomunikasi secara aktif dengan pelanggan. Setelah mencatat pesanan, waiter wajib mengulangi kembali orderan (*repeat order*) guna memastikan tidak terjadi kesalahan. Setelah konfirmasi, pesanan akan diinput ke dalam sistem agar dapat diproses oleh dapur.

Dalam pelaksanaan tugas di Restoran Sixteen⁸, waiter harus mengikuti prosedur pelayanan prima untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan tamu. Setelah memberikan pelayanan pada satu meja, waiter diwajibkan tetap *standby* di dekat meja tersebut sampai seluruh pesanan tersaji. Bahkan selama tamu menikmati

hidangan, waiter harus tetap berada di sekitar untuk memberikan bantuan secara cepat dan tepat. Pendekatan ini menegaskan pentingnya perhatian penuh terhadap kebutuhan tamu sebagai bagian utama dari pelayanan prima.

Dalam proses penyajian makanan, waiter dianjurkan untuk menurunkan hidangan dari sebelah kanan tamu, kecuali jika sisi kanan terhalang oleh sesuatu, sehingga harus menyesuaikan posisi agar tidak mengganggu kenyamanan tamu. Restoran ini menerapkan sistem penyajian makanan dengan metode “*ciak to*”, yaitu menyajikan porsi besar di tengah meja untuk dinikmati bersama-sama (*sharing*). Dalam hal ini, apabila terdapat menu *sup*, waiter harus secara aktif menawarkan kepada tamu apakah *sup* tersebut ingin dibagikan ke mangkok masing-masing atau cukup diletakkan di tengah meja. Penawaran hal-hal kecil seperti ini tidak hanya membantu kelancaran pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan tamu terhadap pengalaman bersantap mereka.

Setelah seluruh pesanan tersaji, waiter wajib mengonfirmasi kepada tamu bahwa pesanan sudah lengkap dan menanyakan apakah ada tambahan menu lain yang diinginkan. Pelayanan tidak berhenti sampai di situ, waiter harus terus memperhatikan kondisi meja dan tamu. Salah satu tugas penting adalah segera mengambil piring yang sudah kosong agar tidak mengganggu kenyamanan tamu, namun tetap dengan sopan santun, yaitu dengan terlebih dahulu meminta izin apakah piring tersebut boleh diangkat. Ketika tamu mulai menyelesaikan makanannya, waiter perlu menyiapkan tusuk gigi dan tisu basah di meja sebagai bentuk perhatian tambahan. Setelah tamu selesai, waiter wajib mengucapkan terima kasih sebagai bentuk penghargaan atas kunjungan mereka.

Selanjutnya, proses pembersihan meja dilakukan dengan cermat. Meja kaca dibersihkan melalui dua tahap, yaitu pertama menggunakan lap basah untuk menghilangkan kotoran, kemudian dilanjutkan dengan pengelapan menggunakan wiper agar permukaan kaca tetap bersih, mengkilap, dan bebas dari bekas noda atau bayangan. Meja yang telah selesai dibersihkan harus segera disiapkan kembali dengan menata piring di atas placemate secara rapi dan teratur. Hal ini dilakukan agar meja siap digunakan oleh tamu berikutnya dengan tampilan yang bersih dan profesional, sehingga menciptakan kesan pertama yang baik serta menunjang kenyamanan selama proses pelayanan. Penataan ulang meja secara sistematis juga mencerminkan standar operasional restoran dalam menjaga kualitas pelayanan.

Handling Complain

Sebagai seorang waiter, menghadapi complain atau keluhan dari tamu adalah hal yang umum terjadi, baik karena kesalahan kita sendiri maupun faktor eksternal lainnya. Di Restoran Sixteen8, waiter diajarkan untuk selalu meminta maaf terlebih dahulu kepada tamu yang menyampaikan complain. Selanjutnya, konfirmasi keluhan tersebut kepada bagian terkait, lalu jelaskan kembali situasinya kepada tamu dengan sopan dan santun, serta kembali meminta maaf. Solusi yang ditawarkan dapat berupa penggantian produk yang bermasalah atau memberikan compliment (seperti buah) sebagai bentuk permintaan maaf. Alternatif lain adalah memberikan diskon khusus saat pembayaran. Penanganan keluhan tamu yang baik akan membuat tamu merasa lebih dihargai dan diperhatikan, sehingga citra restoran tetap terjaga. Handling complain merupakan salah satu faktor

penting dalam mencapai pelayanan prima di sebuah restoran.

Ganti Table Cover dan General Cleaning

Table cover (TC) atau taplak meja di restoran ini rutin diganti setiap tiga bulan sekali. Pada saat perayaan Natal, TC menggunakan warna putih, pada perayaan Imlek menggunakan warna merah, sedangkan untuk periode lainnya menggunakan warna abu-abu. Pergantian TC ini memerlukan kerja sama seluruh waiter karena prosesnya cukup kompleks, yaitu harus menurunkan lazy susan terlebih dahulu, kemudian mengangkat lapisan kaca yang beratnya bisa mencapai 10 kg, baru kemudian TC dapat diganti. Oleh karena itu, pergantian TC biasanya dilakukan pada pagi hari sebelum tamu datang atau pada siang hari menjelang jam penutupan restoran. General cleaning juga merupakan kegiatan rutin yang dilakukan setiap tiga bulan sekali untuk membersihkan seluruh detail di restoran, termasuk bagian-bagian yang tidak terlihat oleh tamu. Pemeliharaan kebersihan ini bertujuan agar restoran selalu terjaga hygienity dan sanitation-nya, sehingga tamu merasa nyaman dan aman selama berkunjung. Kegiatan ini juga mendukung tercapainya pelayanan prima di Restoran Sixteen8.

Aktivitas Pasca di Lapangan

Setelah menyelesaikan kerja praktik selama kurang lebih 30 hari, mahasiswa diwajibkan untuk menulis laporan sesuai dengan pedoman penulisan kerja praktik dan kemudian mengumpulkannya guna memperoleh nilai mata kuliah kerja praktik. Alur penulisan laporan dimulai dengan mengajukan judul terlebih dahulu melalui SIMA (Sistem Informasi Mahasiswa Universitas Semarang), yang kemudian akan diperiksa oleh

koordinator. Apabila judul tersebut telah sesuai, maka akan disetujui (acc) dan mahasiswa akan mendapatkan dosen pembimbing. Selanjutnya, mahasiswa mulai menulis laporan dan wajib melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing minimal lima kali, yang nantinya akan dijadikan lampiran dalam laporan akhir.

Evaluasi

Selama melaksanakan kerja praktik di Restoran Sixteen8 Semarang, penulis mendapatkan pengalaman berharga yang memperkaya pengetahuan dan keterampilan di bidang pariwisata, khususnya dalam operasional restoran dan pelayanan prima. Penulis berhasil meningkatkan keterampilan teknis dalam penyajian makanan dan minuman, penataan meja, serta penanganan peralatan restoran. Interaksi langsung dengan pelanggan dan staf restoran membantu mengembangkan soft skills seperti komunikasi efektif, kemampuan beradaptasi, kerja sama tim, dan handling complain. Penulis memahami pentingnya SOP dalam menjaga kualitas pelayanan dan operasional restoran, serta mampu menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. Penulis juga mendapatkan pengetahuan mendalam tentang menu makanan dan minuman, yang memungkinkan penulis memberikan informasi akurat kepada pelanggan. Pengalaman praktis dalam menerapkan konsep pelayanan prima, seperti keramahan, kecepatan pelayanan, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, juga sangat berharga. Secara keseluruhan, kerja praktik ini memberikan manfaat signifikan bagi pengembangan diri penulis sebagai calon profesional di bidang pariwisata. Pengalaman ini memberikan bekal berharga untuk menghadapi tantangan

di dunia kerja dan berkontribusi pada industri pariwisata di masa depan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Restoran Sixteen8 Semarang telah menerapkan sebagian besar prinsip pelayanan prima dalam operasional hariannya, seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan kebersihan lingkungan restoran. Penerapan tersebut diperkuat dengan adanya pelatihan rutin dan SOP pelayanan yang jelas.

Namun, beberapa kendala seperti tingginya tingkat pergantian karyawan, keterbatasan staf saat jam sibuk, dan belum optimalnya evaluasi terhadap kepuasan pelanggan masih menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan prima secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima membutuhkan dukungan manajerial yang kuat, sistem kerja yang adaptif, serta keterlibatan aktif dari seluruh elemen organisasi.

Saran

1. Peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia
Restoran disarankan untuk menekan tingkat turnover karyawan melalui program retensi, seperti pemberian insentif, lingkungan kerja yang suportif, dan jalur karier yang jelas.
2. Optimalisasi Evaluasi Kepuasan Pelanggan
Perlu dilakukan evaluasi secara berkala melalui survei digital, review online, atau kotak saran aktif guna memperoleh masukan langsung dari pelanggan.
3. Penambahan Staf saat Peak Hour
Manajemen dapat melakukan penjadwalan kerja yang lebih fleksibel atau merekrut staf paruh

waktu untuk mengantisipasi lonjakan pengunjung pada jam-jam sibuk.

4. Pemanfaatan Teknologi Digital Penggunaan sistem pemesanan berbasis QR code atau aplikasi kasir digital dapat membantu mempercepat pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional.
5. Monitoring dan Evaluasi Internal Berkala
Dibutuhkan pengawasan yang berkelanjutan terhadap implementasi SOP dan kinerja karyawan, agar pelayanan prima dapat dijalankan secara konsisten dan terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, H., & Kartika, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 22–30. <https://doi.org/10.31294/jim.v8i1.5210>
- Ardiani, S., & Priyono, H. (2021). Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan restoran. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 10(2), 99–107.
- Fadhilah, N., & Rahmawati, S. (2020). Strategi peningkatan kualitas pelayanan di industri kuliner. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 12(1), 45–52.
- Handayani, E. (2019). Analisis kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL di restoran tematik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(3), 66–74.
- Kusuma, R., & Dewi, L. M. (2021). Pelayanan pelanggan di industri makanan dan minuman era digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(1), 88–95.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Nugraheni, R., & Hidayat, T. (2019). Analisis kinerja layanan pada bisnis restoran dengan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(3), 123–130.
- Prasetya, H., & Oktaviani, S. (2023). Pengaruh SOP terhadap efektivitas pelayanan di restoran lokal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 55–63.
- Putri, D. A., & Sari, R. M. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan di restoran modern. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 18(2), 101–110.
- Rahardjo, A. S., & Nugroho, T. (2022). Efektivitas pelatihan karyawan dalam meningkatkan mutu layanan restoran. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 5(2), 112–120.
- Siregar, M. A. (2023). Peran karyawan frontliner dalam mewujudkan pelayanan prima di restoran cepat saji. *Jurnal Pelayanan Publik dan Bisnis*, 4(2), 55–63.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D* (26th ed.). Alfabeta.
- Sukmawati, L., & Haryanto, B. (2020). Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan restoran berbasis aplikasi digital. *Jurnal Inovasi dan Teknologi Bisnis*, 4(1), 77–84.
- Wahyuni, N., & Gunawan, H. (2022). Kepuasan pelanggan sebagai dampak implementasi service excellence di industri makanan dan minuman. *Jurnal Ilmu Sosial Terapan*, 5(1), 20–29.
- Yuliana, T., & Fitria, D. (2021). Digitalisasi layanan restoran sebagai bentuk inovasi pelayanan prima. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi*, 7(2), 93–101.