



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 1396-1407

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Peran Prosedur Operasional Standar dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Palm Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali

Ni Kadek Meriana<sup>1</sup>, I Gede Putra Nugraha<sup>2✉</sup>

Universitas Pendidikan Ganesha

Email: [adhinugraha294@gmail.com](mailto:adhinugraha294@gmail.com)<sup>2✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di Restoran Palm hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi peran prosedur operasional standar yang memiliki peran utama untuk meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan dengan metode pengambilan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi yang menjadi sampel dalam proses wawancara adalah asisten manajer dan supervisor *food and beverage* di Restoran Palm. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran prosedur operasional standar dalam meningkatkan kepuasan tamu sudah mencapai angka 92% dengan kepuasan layanan, namun masih belum optimal. Penerapan prosedur operasional standar belum optimal disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah tingkat kesadaran diri (personal) sehingga adanya angka 8% untuk ketidakpuasan layanan.

Kata Kunci: *Prosedur Operasional Standar, Kepuasan Tamu, Kualitas Pelayanan, Palm Restaurant, Holiday Inn Resort Baruna Bali*

## Abstract

This study is a qualitative descriptive study conducted at the Palm Restaurant, Holiday Inn Resort Baruna Bali. The purpose of this study was to identify the role of standard operating procedures that have a major role in increasing guest satisfaction. This study was conducted for four months with data collection methods, namely interviews, observations and documentation, which were samples in the interview process were assistant managers and food and beverage supervisors at the Palm Restaurant. The results of this study indicate that the role of standard operating procedures in increasing guest satisfaction has reached 92% with service satisfaction, but is still not optimal. The implementation of standard operating procedures has not been optimal due to several factors including the level of self-awareness (personal) so that there is a figure of 8% for service dissatisfaction.

*Keywords: Standard Operating Procedures, Guest Satisfaction, Service Quality, Palm Restaurant, Holiday Inn Resort Baruna Bali*

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang dinamis dan memiliki kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi global. Selain menciptakan lapangan kerja, industri ini juga mendorong interaksi lintas budaya dan pembangunan wilayah (Walker, 2008). Di Indonesia, Bali dikenal sebagai destinasi wisata unggulan yang menarik jutaan wisatawan domestik dan mancanegara setiap tahun. Potensi ini mendorong masyarakat lokal untuk mengembangkan sektor pariwisata melalui berbagai bentuk usaha, seperti *homestay*, hotel, restoran, dan fasilitas pendukung lainnya.

Pembangunan hotel dan restoran berskala kecil hingga besar di Bali menunjukkan respons positif terhadap peningkatan permintaan wisatawan. Menurut Keputusan Menparpostel KM/37/PW/MPPT-86, hotel merupakan akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, katering, dan layanan lainnya secara komersial (Krestanto, 2019). Dalam operasionalnya, hotel menekankan pentingnya pelayanan sebagai produk utama, seperti layanan kamar dan jasa katering (Ivanovic, 2009). Sementara itu, restoran sebagai bagian penting dari industri pariwisata juga berkembang pesat. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 menyebutkan bahwa restoran adalah usaha jasa boga yang dilengkapi dengan fasilitas pengolahan, penyimpanan, dan penyajian makanan.

Berbagai pakar turut mengemukakan definisi restoran. Ninemeier dan Hayes (2006) dalam Harahap dan Julvitra (2020) menyatakan bahwa restoran merupakan perusahaan jasa makanan yang bertujuan memperoleh keuntungan dari penjualan makanan dan minuman. Bagyono (2010) dalam Putra (2002) memandang restoran sebagai usaha kuliner komersial,

sementara Marsum (2005) dalam Kristina (2013) menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan bisnis restoran.

Namun, di balik pertumbuhan tersebut, muncul fenomena kurang optimalnya implementasi pelayanan yang konsisten. Dalam praktiknya, masih ditemukan keluhan dari pelanggan terkait keterlambatan pelayanan, sikap staf yang kurang profesional, hingga ketidaksesuaian pesanan. Padahal, menurut Walker (2008), konsistensi dalam layanan menjadi kunci mempertahankan pelanggan, dengan standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman utama dalam menjaga mutu produk dan layanan.

Mortimore dan Wallace (2013) menambahkan bahwa SOP juga berfungsi untuk menjamin keamanan pangan, sehingga pelanggan terlindungi dari risiko kesehatan. Selain itu, SOP berperan penting dalam pelatihan karyawan, dengan memberikan panduan yang jelas tentang tanggung jawab masing-masing individu (Muller, 2014). Dalam konteks kepuasan pelanggan, pelayanan yang baik harus mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan (Kotler & Keller, 2012; Chinh & Anh, 2008). Lovelock dan Wirtz (2011) menegaskan bahwa kepuasan tercipta ketika pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Peran pramusaji juga menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan pelanggan. Menurut Atmodjo (2005) dalam Safitri (2020), pramusaji tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menjaga kebersihan dan kenyamanan restoran. Profesionalisme pramusaji berkontribusi besar terhadap persepsi kualitas layanan yang diterima pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan dan restoran merupakan indikator penting keberhasilan usaha. Kotler dan Keller (2009) menyebutkan bahwa kepuasan muncul ketika ekspektasi pelanggan sejalan dengan kenyataan layanan yang diterima. Faktor-faktor seperti kualitas makanan, SOP, keramahan staf, dan suasana restoran sangat memengaruhi pengalaman pelanggan (Namkung & Jang, 2007; Ryu & Jang, 2008). Selain itu, ulasan daring juga menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi publik, di mana ulasan positif dapat memperkuat reputasi, sedangkan ulasan negatif dapat merusaknya (Xie et al., 2014; Park & Nicolau, 2015). Dalam industri perhotelan, indikator seperti *Guest Satisfaction Index* (GSI) digunakan sebagai tolok ukur dalam strategi peningkatan kualitas layanan dan daya saing bisnis.

Namun, terdapat kesenjangan antara konsep dan pelaksanaan di lapangan. Meskipun SOP telah disusun dengan baik, penerapannya sering kali tidak konsisten. Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai efektivitas SOP dalam meningkatkan kualitas

pelayanan dan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks restoran di kawasan wisata seperti Bali.

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan restoran di kawasan wisata Bali, dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif dengan metode fenomenologis untuk mengeksplorasi penerapan SOP di restoran Palm, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan staf Food and Beverage Service dan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami pengalaman langsung para informan terkait implementasi SOP. Creswell (2013) menyatakan bahwa pendekatan fenomenologis bertujuan untuk mengungkap makna dari pengalaman hidup individu terhadap suatu fenomena tertentu.

Penelitian berlangsung selama empat bulan (September 2024–Januari 2025) yang mencakup tahapan perencanaan, pengumpulan data, analisis, dan pelaporan. Hal ini mengikuti panduan Moleong (2017) yang menekankan pentingnya proses penelitian yang sistematis dan berkelanjutan.

Informan penelitian terdiri dari staf operasional, supervisor, dan manajer F&B Service, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Patton (2002), teknik ini memungkinkan peneliti memilih individu dengan pengetahuan mendalam terhadap isu yang dikaji, yakni SOP dalam pelayanan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi, sebagaimana disarankan oleh Bogdan dan Biklen (2007) untuk membangun pemahaman menyeluruh terhadap suatu fenomena. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber, member checking, dan peer debriefing, yang sejalan dengan pendekatan Lincoln dan Guba (1985) untuk menjamin kredibilitas penelitian kualitatif.

Analisis data dilakukan dengan metode fenomenologis, mengikuti langkah-langkah Moustakas (1994) seperti identifikasi *meaning units*, reduksi fenomenologis, dan sintesis makna. Pendekatan naratif juga digunakan untuk merekonstruksi pengalaman kerja secara kronologis.

Metode ini dirancang tidak hanya untuk mendeskripsikan realitas, tetapi juga memberikan wawasan strategis bagi perbaikan pelayanan. Sebagaimana ditegaskan oleh

Denzin dan Lincoln (2011), penelitian kualitatif bertujuan memperkaya pemahaman terhadap dinamika sosial dan praktik kerja dalam konteks nyata.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Holiday Inn Resort Baruna Bali, bagian dari IHG Group, dibangun pada tahun 1992 dan dimiliki oleh PT. Manara Perdana sejak 2007. Berlokasi di Jl. Wana Segara No. 33 Tuban, Bali, hotel ini memiliki 195 kamar dengan berbagai tipe, mulai dari Superior Room hingga The Villa, serta fasilitas lengkap seperti kolam renang, spa, restoran, dan ballroom. Restoran utamanya, Palm Restaurant, menyajikan masakan India, Chinese, dan Western, beroperasi dari pukul 06.30 hingga 23.00 WITA dengan sistem self-service untuk sarapan dan à la carte untuk makan siang dan malam. Lokasinya strategis dekat kolam utama dan Lough Garden, menawarkan pemandangan yang indah.

### Hasil Penelitian

#### Penerapan SOP di Restoran Palm

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Restoran Palm, Holiday Inn Resort Baruna Bali, secara umum prosedur operasional standar (SOP) sudah diterapkan dalam keseharian kerja staf. Beberapa poin seperti grooming, alur pelayanan, hingga penggunaan standar "*one step more service*" menjadi rutinitas yang ditekankan dalam briefing harian.

Data dari Google Review yang dihimpun antara November 2024 sampai Januari 2025 menunjukkan bahwa dari 137 ulasan, tingkat kepuasan tamu terhadap layanan restoran mencapai 92%, dengan skor rata-rata 4,9. Namun, terdapat juga 8% ulasan yang mengandung kritik, terutama terkait penampilan staf (grooming tidak rapi), kurangnya pilihan menu vegetarian untuk tamu India, dan permintaan tingkat kematangan daging yang tidak terpenuhi dengan baik.

Secara lapangan, ditemukan beberapa pelanggaran terhadap SOP yang terbilang krusial, misalnya staf yang tidak mengenakan sarung tangan saat membuat jus, rambut yang tidak ditata rapi, serta kuku yang panjang dan dicat. Hal ini telah menjadi perhatian manajemen, yang rutin melakukan peringatan, pelatihan ulang, serta evaluasi kinerja.

#### Kendala Internal: SDM dan Fleksibilitas SOP

Wawancara dengan asisten manajer dan tiga orang supervisor mengungkapkan bahwa tantangan terbesar justru datang dari sisi internal—terutama sumber daya manusia.

Perbedaan latar belakang, kebiasaan, dan karakter pribadi membuat standar kerja sulit diikuti secara konsisten. Salah satu supervisor mengatakan:

“Sebenarnya SOP sudah jelas, tapi kadang staf datang dengan kondisi yang nggak sesuai, misalnya rambut nggak diikat atau kuku masih panjang. Kita sudah ingatkan, tapi nggak langsung berubah.”

Kondisi ini menggambarkan bahwa kedisiplinan personal masih menjadi persoalan mendasar dalam menjaga konsistensi pelayanan.

### Tantangan Menu dan Ekspektasi Tamu

Tamu yang datang berasal dari berbagai negara, seperti India, Arab Saudi, Australia, dan Jepang. Beberapa dari mereka memiliki kebutuhan makanan khusus, misalnya vegetarian atau bebas gluten. Restoran sebenarnya sudah menyiapkan menu yang cukup variatif dan diperbarui setiap hari. Namun, permintaan khusus yang mendadak masih sering menjadi kendala, terutama karena keterbatasan bahan dan tidak adanya chef spesialis makanan India.

Di sisi lain, sistem self-service yang digunakan saat sarapan juga menjadi sumber kebingungan bagi sebagian tamu yang berharap mendapatkan layanan layaknya *à la carte*. Untuk menghindari komplain, staf kadang memberi pelayanan tambahan di luar SOP, yang meskipun niatnya baik, pada akhirnya membuka celah inkonsistensi.

### Pengaruh terhadap Guest Satisfaction Index (GSI)

GSI menjadi salah satu tolok ukur utama dalam sistem audit yang digunakan oleh jaringan IHG. Nilai GSI yang rendah bisa berdampak langsung terhadap evaluasi manajemen hotel secara keseluruhan. Karena itu, pihak hotel sangat memperhatikan feedback tamu, baik melalui platform seperti Google Review maupun laporan langsung di meja layanan tamu.

### Pembahasan

Meskipun tingkat kepuasan tamu di Restoran Palm menunjukkan hasil yang tinggi, dengan skor rata-rata 4,9 dari 137 ulasan, pelanggaran terhadap SOP yang teridentifikasi menunjukkan adanya tantangan dalam konsistensi penerapannya. Beberapa pelanggaran seperti staf yang tidak mengenakan sarung tangan saat membuat jus, rambut yang tidak tertata rapi, dan kuku yang dicat menegaskan bahwa keberadaan SOP saja tidak cukup untuk menjamin kualitas layanan. Hal ini menunjukkan pentingnya kedisiplinan individu dan pengawasan berkelanjutan. Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler, meskipun SOP

berfungsi sebagai alat untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi, efektivitasnya sangat bergantung pada faktor manusia, yaitu kedisiplinan dan kesadaran personal dalam mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.

Selain itu, pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan juga sangat signifikan dalam penerapan SOP. Ketika pelanggaran SOP tidak ditindak tegas atau dianggap wajar karena "kondisi di lapangan", ini menciptakan budaya fleksibilitas yang justru melemahkan standar pelayanan. Kepemimpinan transformasional yang mampu memberikan contoh dan memotivasi staf untuk berdisiplin menjadi krusial dalam konteks ini. Di Restoran Palm, peran manajer dan supervisor sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan melalui ketegasan dalam menegakkan SOP dan memberikan teladan yang baik kepada staf. Tantangan lain yang terungkap adalah permasalahan terkait sumber daya manusia (SDM), di mana wawancara dengan beberapa supervisor mengungkapkan bahwa meskipun SOP sudah jelas, staf terkadang datang dengan kondisi yang tidak sesuai, seperti rambut yang tidak diikat atau kuku yang panjang. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun prosedur operasional sudah ada, konsistensi penerapannya terkendala oleh faktor pribadi yang sulit dikendalikan tanpa adanya disiplin yang lebih ketat.

Kendala lainnya adalah permintaan khusus dari tamu yang datang dengan berbagai latar belakang budaya dan preferensi makanan, seperti tamu vegetarian atau bebas gluten. Meskipun restoran telah menyiapkan menu yang cukup variatif, keterbatasan bahan dan ketidakhadiran chef spesialis makanan tertentu sering kali membuat pemenuhan permintaan khusus menjadi tantangan. Selain itu, sistem self-service yang diterapkan pada sarapan juga menyebabkan kebingungan bagi beberapa tamu yang lebih menginginkan layanan ala carte. Staf yang berusaha memberikan pelayanan di luar SOP untuk memenuhi ekspektasi tamu sering kali membuka celah inkonsistensi dalam standar pelayanan. Ketidakpastian ini menciptakan tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada.

Lebih jauh lagi, penggunaan data Google Review dalam penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kepuasan tamu tergolong tinggi, analisis yang lebih mendalam melalui content analysis terhadap ulasan tamu sangat diperlukan. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi tamu terhadap pelayanan restoran, termasuk aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Sebagai contoh, ulasan mengenai tampilan staf atau masalah makanan yang tidak sesuai dengan harapan tamu perlu dianalisis secara tematik untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam. Studi lebih lanjut, seperti yang dilakukan oleh Dewi (2022) tentang penerapan SOP di restoran hotel di Yogyakarta, juga

menunjukkan bahwa pelanggaran grooming staf berdampak langsung pada kepuasan tamu, memperlihatkan bahwa tantangan terkait SDM dan pelaksanaan SOP tidak hanya terjadi di Restoran Palm, tetapi merupakan masalah umum di industri perhotelan.

Skor kepuasan tamu yang tinggi, yang tercermin dari Google Review, berhubungan langsung dengan Guest Satisfaction Index (GSI), sebuah indikator utama dalam sistem audit yang diterapkan oleh jaringan hotel internasional seperti IHG. Nilai GSI yang rendah dapat mempengaruhi penilaian keseluruhan terhadap manajemen hotel, sehingga feedback dari tamu, baik yang diperoleh melalui ulasan online maupun laporan langsung, sangat diperhatikan oleh pihak manajemen untuk terus memperbaiki pelayanan dan memastikan bahwa SOP dipatuhi dengan lebih konsisten.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) di Restoran Palm secara umum telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan tamu, yang tercermin dari skor rata-rata ulasan sebesar 4,9 atau tingkat kepuasan 92%. Hal ini menandakan bahwa kehadiran SOP memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan restoran.

Namun demikian, efektivitas penerapan SOP belum sepenuhnya optimal. Ditemukan beberapa pelanggaran yang masih terjadi dalam praktik harian, seperti aspek *grooming* staf dan penyajian makanan yang tidak sesuai harapan tamu. Faktor-faktor penghambat ini sebagian besar bersumber dari perilaku individu, kurangnya kedisiplinan, serta budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendukung kepatuhan terhadap SOP.

Kendala lain juga datang dari tingginya ekspektasi tamu, terutama dalam permintaan makanan khusus dan sistem pelayanan. Ketika staf berusaha menyesuaikan pelayanan di luar SOP, hal ini berisiko menimbulkan inkonsistensi. Oleh karena itu, pelatihan rutin seperti *briefing* harian dan *product knowledge training* bulanan perlu terus dilakukan untuk memastikan staf memiliki pemahaman yang seragam dan siap menghadapi tantangan di lapangan.

Keberhasilan penerapan SOP tidak hanya ditentukan oleh dokumen prosedur itu sendiri, tetapi juga oleh kepemimpinan, komunikasi internal, serta kesadaran seluruh tim terhadap pentingnya menjaga standar. Dengan evaluasi berkala dan peningkatan kapasitas SDM, diharapkan tingkat kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan melebihi angka yang telah dicapai saat ini.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan prosedur operasional standar

(SOP) di Restoran Palm, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, maka saran yang dapat diberikan dirinci ke dalam beberapa poin sebagai berikut:

1. Aspek Manajerial: Audit Berkala dan Evaluasi SOP Penerapan SOP perlu diawasi secara konsisten melalui audit internal yang dijadwalkan secara berkala, misalnya setiap dua minggu. Audit ini dapat menggunakan instrumen evaluasi berupa *checklist* kinerja harian berdasarkan indikator layanan utama, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, dan keramahan staf. Hasil audit menjadi dasar perbaikan sistem kerja dan pengambilan keputusan manajerial.
2. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM): Pelatihan Terfokus dan Terjadwal Pelatihan rutin perlu difokuskan pada peningkatan aspek *grooming*, etika pelayanan, serta penguatan budaya kerja tim. Pelatihan dapat dilakukan dua kali setiap bulan dengan metode *role play*, simulasi situasi pelayanan, dan studi kasus layanan pelanggan. Materi pelatihan dikembangkan oleh tim *Learning and Development* yang berkolaborasi dengan *Food and Beverage Manager* untuk memastikan kesesuaian konteks.
3. Aspek Monitoring dan Evaluasi: Berbasis Indikator Kepuasan Tamu Monitoring kinerja dilakukan dengan sistem evaluasi mingguan berbasis indikator kepuasan tamu seperti rating layanan dari survei tamu, jumlah keluhan yang masuk, dan tingkat komplain yang diselesaikan. Evaluasi ini dilaksanakan dalam pertemuan rutin antara manajerial dan staf operasional, disertai *feedback* dua arah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods* (5th ed.). Pearson Education.
- Budiono, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, promosi, lokasi, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di rumah makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan dimasa pandemi COVID-19. *Segmen: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 223–247.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *The SAGE handbook of qualitative research*

- (4th ed.). SAGE Publications.
- Haryadi, A. R., Nanggala, A., Prayogo, F. A., & Gunaningrat, R. (2022). Pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, harga, dan brand image dalam membangun kepuasan konsumen pada Restoran Ini Baru Steak Boyolali. *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*, 2(1), 934–934.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Prenhallindo.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 63–71.
- Lawalu, E. M. (2019). Pentingnya kualitas pelayanan seorang waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu restoran Hotel Grand Mentari Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*, 1(1), 14–22.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Mantolas, C., Nugraha, Y. E., Eky, F. S., & Bagaihing, M. (2022). Penerapan standar operasional prosedur food and beverage service di Hotel Swiss Belcourt Kupang. *Tourism: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 5(2), 86–94.
- Montung, P. (2015). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5).
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. SAGE Publications.
- Muhardi, S., & Syarif, M. A. (2018). Implementasi standar operasional prosedur (SOP) waiter dan waitress dalam melayani tamu di Azza Hotel Palembang. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 124–128.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Rahayu, I. (2024). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pramusaji di De Cliff Cafe De Bintan Villa. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 6(2), 237–246.
- Riessman, C. K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. SAGE Publications.
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(1), 48–57.
- Siagian, H. E., Wahono, R., & Erlita, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen di Bravo Resto. *Syntax*, 2(5).

- Situmeang, P. A., Nainggolan, B. M., & Kristiadi, A. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Sushimas. *EduTurisma*, 5(1).
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. SAGE Publications.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar (Doctoral dissertation, Universitas Udayana).
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Yusnita, H. W., & Yulianto, A. (2013). Upaya food & beverage restaurant dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui variasi produk. *Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 4(1).