EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SOP WAITER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI JS LUWANSA HOTEL

Shafina Aria Mentari
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom Univeristy
Bandung, Indonesia
shfinaa.am@gmail.com

Dr. Ersy Ervina, S.Sos., MM.Par.
Program D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
ersyervina@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) waiter dalam meningkatkan kualitas pelayanan di JS Luwansa Hotel & Convention Center, Jakarta Selatan. Melalui observasi lapangan, wawancara dengan staf dan supervisor, serta pengalaman praktis selama dua semester magang, diperoleh hasil bahwa penerapan SOP secara konsisten mampu meningkatkan kecepatan pelayanan rata-rata 15–25 menit, mengurangi kesalahan order, serta memperkuat sikap profesional waiter dalam melayani tamu domestik maupun internasional. Hal ini diperkuat dengan adanya umpan balik positif dari tamu yang menilai pelayanan ramah dan tanggap, bahkan beberapa tamu VIP meminta dilayani kembali oleh waiter yang sama, serta penilaian supervisor yang menunjukkan peningkatan tanggung jawab, adaptasi, dan kedisiplinan selama periode magang. Namun, masih terdapat kendala berupa jumlah staf yang terbatas pada akhir pekan atau saat event besar, serta staf baru yang belum sepenuhnya memahami SOP. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan berkala, penyediaan modul SOP digital, dan sistem evaluasi berbasis teknologi agar implementasi SOP semakin optimal. Temuan ini membuktikan bahwa SOP bukan hanya panduan teknis, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu dan citra profesional hotel.

Kata kunci— *SOP, waiter, kualitas layanan, perhotelan, pelayanan tamu*

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan sebagai elemen krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan [1]. Dalam lingkungan kompetitif seperti saat ini, kualitas layanan tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi juga menjadi penentu utama dalam mempertahankan loyalitas tamu. Salah satu bidang yang sangat menentukan dalam pengalaman tamu adalah sektor Food and Beverage (FnB) Service, di mana peran waiter menjadi garda terdepan yang mewakili citra dan kualitas pelayanan hotel secara langsung [2].

JS Luwansa Hotel and Convention Center, sebagai hotel bintang empat yang berlokasi di Jakarta Selatan, memiliki

komitmen kuat terhadap pelayanan prima melalui penerapan nilai-nilai budaya kerja “Luwansa Heart”. Nilai-nilai ini terangkum dalam akronim HEART (Honesty, Empowerment, Accept, Responsible, dan Trust), yang kemudian diwujudkan melalui empat pilar layanan: *Warm Welcome, Anticipatory Service, Zero Defect Product, dan Fond Farewell*. Prinsip-prinsip tersebut menjadi fondasi dalam pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) waiter, yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan tamu berjalan profesional, konsisten, dan menyenangkan [3].

Namun, masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasi SOP waiter di lapangan. Beberapa keluhan yang sering muncul di industri hotel secara umum berkaitan dengan keterlambatan pelayanan, kesalahan dalam pencatatan pesanan, dan kurangnya inisiatif dari waiter dalam mengantisipasi kebutuhan tamu. Sebagai contoh, hasil studi di Conrad Bali menunjukkan bahwa 43,75% aspek pelayanan waiter belum optimal, khususnya dalam hal komunikasi dan ketepatan layanan [4]. Hal serupa juga ditemukan dalam studi di Hotel Indigo, di mana 10–15% keluhan tamu berasal dari kesalahan dalam penyajian menu, keterlambatan penyajian, hingga sikap kurang responsif dari staf restoran [2]. Masalah ini menjadi penting karena dalam teori *SERVQUAL*, dimensi kualitas layanan seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu [5], [6].

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi SOP waiter di JS Luwansa Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi celah antara standar dan praktik di lapangan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui pendekatan observasi, wawancara, dan analisis data layanan, diharapkan hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada perbaikan sistem pelayanan di hotel dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu.

II. KAJIAN TEORI

A. Gambaran Perusahaan

JS Luwansa Hotel & Convention Center adalah hotel berbintang empat yang berlokasi di Jl. H. R. Rasuna Said Kav. C-22, Kuningan, Jakarta Selatan. Didirikan pada 1 Maret 2013, hotel ini memiliki 244 kamar dan berbagai fasilitas bertaraf internasional. Filosofi pelayanan hotel ini tertuang dalam nilai “Luwansa Heart”, yang berarti setiap pelayanan diberikan dengan sepenuh hati, berdasarkan lima nilai utama: *Honesty, Empowerment, Accept, Responsible, dan Trust*. Sebagai hotel yang mengutamakan layanan bisnis dan konferensi, JS Luwansa dilengkapi dengan Grand Ballroom berkapasitas hingga 1.500 orang serta 14 ruang pertemuan multifungsi lainnya. Fasilitas ini menjadikan hotel ini sebagai salah satu pusat konvensi premium di Jakarta. Selain itu, tersedia pula pusat kebugaran, kolam renang outdoor, spa, dan business center yang mendukung berbagai kebutuhan tamu.

B. Industri Perhotelan

Hotel adalah suatu usaha jasa penyediaan akomodasi yang menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas lainnya bagi tamu atau wisatawan. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Republik Indonesia No. KM. 94/HK103/MPPT-87, hotel didefinisikan sebagai suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi masyarakat umum untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya dalam waktu tertentu.

Hotel tidak hanya menjadi tempat beristirahat bagi tamu, tetapi juga berfungsi sebagai pusat kegiatan sosial, bisnis, dan rekreasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kenyamanan menjadi prioritas utama dalam operasional hotel. Setiap hotel biasanya dibagi ke dalam beberapa klasifikasi berdasarkan fasilitas, layanan, serta standar kualitasnya, seperti hotel bintang satu hingga lima, yang penilaiannya diatur oleh instansi terkait.

C. Food and Beverage Service

Departemen Food and Beverage (FnB) Service merupakan salah satu divisi utama dalam industri perhotelan yang berperan penting dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu hotel. Fungsi utamanya meliputi pengelolaan restoran, bar, banquet, room service, dan outlet makanan lainnya. Pelayanan FnB yang profesional dan sesuai standar berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan [6].

Waiter adalah bagian integral dari FnB service yang bertanggung jawab menyambut tamu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta memastikan pengalaman bersantap berjalan lancar dan menyenangkan. Oleh karena itu, performa waiter harus didukung dengan standar prosedur kerja yang jelas dan terukur [7].

D. Deskripsi Pekerjaan

Selama menjalani program magang, penulis mendapatkan berbagai pengalaman praktis di bidang operasional perhotelan, khususnya dalam departemen food and beverage service sebagai berikut:

1. Taking order dan penyajian makanan/minuman

2. Pelayanan tamu buffet dan à la carte
3. Persiapan meja dan peralatan makan
4. Polishing peralatan makan dan glassware
5. Pengisian amenities untuk kamar VIP
6. Pengelolaan linen (napkin) dan sugar bowl
7. Proyek kebersihan area (project cleaning)
8. Check pantry lantai dan pengambilan peralatan IRD

E. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah dokumen yang memuat prosedur kerja yang dibakukan dan dijadikan pedoman untuk memastikan setiap proses operasional berjalan sesuai standar yang telah ditentukan. SOP disusun untuk memberikan arahan kerja yang sistematis, meminimalkan kesalahan, serta menjamin konsistensi layanan. Dalam konteks perhotelan, SOP membantu memastikan setiap pegawai bekerja secara profesional, termasuk waiter dalam melaksanakan proses pelayanan mulai dari menyambut tamu hingga penyelesaian layanan. SOP menjadi dasar pelatihan karyawan, kontrol kualitas, serta evaluasi kinerja.

F. SOP Waiter di Industri Perhotelan

SOP untuk waiter di hotel umumnya mencakup beberapa tahapan penting, antara lain:

1. *Warm Greeting* – Penyambutan tamu dengan sopan dan ramah.
2. *Taking Order* – Mencatat pesanan dengan teliti dan mengonfirmasi ulang kepada tamu.
3. *Serving Food and Beverage* – Penyajian makanan dan minuman sesuai standar waktu dan kualitas.
4. *Clearing and Cleaning* – Pengangkatan alat makan setelah tamu selesai.
5. *Bill Handling* – Penyajian tagihan dan transaksi pembayaran.
6. *Farewell* – Memberikan ucapan terima kasih dan salam perpisahan kepada tamu.

Penerapan SOP waiter yang efektif mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi kesalahan, serta menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan bagi tamu [8].

G. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) [9], yang mencakup lima dimensi:

1. *Tangibles* – Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan staf.
2. *Reliability* – Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

3. *Responsiveness* – Kesiediaan dan kemampuan untuk membantu tamu dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* – Pengetahuan dan sopan santun staf serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya.
5. *Empathy* – Perhatian dan kepedulian individu kepada pelanggan.

Implementasi SOP yang konsisten secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kelima dimensi tersebut [10].

H. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah kondisi psikologis yang muncul ketika harapan tamu terhadap suatu layanan terpenuhi atau terlampaui. Dalam industri hotel, kepuasan tamu berkaitan erat dengan persepsi terhadap pelayanan, terutama di area front line seperti restoran. Menurut [11], kepuasan pelanggan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.” Dalam konteks ini, waiter memiliki peran penting karena mereka berinteraksi langsung dengan tamu dan menjadi penentu utama pengalaman bersantap [12].

III. METODE

A. Analisis Sistem

Selama dua semester mengikuti program magang di JS Luwansa Hotel & Convention Center, Penulis ditempatkan di Departemen Food and Beverage Service sebagai waiter trainee. Sistem kerja di departemen ini sudah berjalan mengikuti SOP tertulis yang berlaku secara konsisten. SOP tersebut memuat tahapan-tahapan pelayanan seperti *welcoming guest*, *taking order*, *delivering food*, hingga *farewell* kepada tamu. Setiap awal shift, waiter mengikuti briefing harian untuk pembagian tugas, penjelasan estimasi jumlah tamu, serta isu-isu operasional yang perlu diantisipasi.

Secara umum, alur kerja waiter meliputi persiapan area makan, penyambutan tamu, pencatatan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penutupan layanan. Selama magang, penulis menjalani shift kerja rata-rata 12 jam per hari dengan pola pagi (06.00–15.00) dan sore (13.00–22.00), menyesuaikan kebutuhan operasional hotel. Tugas yang penulis jalani mencakup menyiapkan buffet, melayani tamu VIP, polishing alat makan, hingga menangani room service.

Walaupun sistem pelayanan sudah cukup baik, hasil observasi penulis menunjukkan masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki. Beberapa kendala yang muncul di antaranya adalah keterbatasan staf saat jam sibuk, kurangnya konsistensi dalam penerapan SOP bagi staf baru, serta keterlambatan pelayanan ketika jumlah tamu melebihi perkiraan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem kerja sangat diperlukan agar pelayanan tetap prima di segala situasi.

B. Gambaran Sistem Saat Ini

Sistem pelayanan yang berjalan saat ini meliputi:

1. Briefing harian: Seluruh waiter dan supervisor melakukan meeting pagi untuk pembagian area kerja dan info penting.

2. Pembagian tugas rotasi: Setiap waiter mendapat rotasi antara section buffet, à la carte, dan VIP table.
3. SOP pelayanan berurutan: Penerapan layanan berdasarkan tahapan SOP — mulai dari penyambutan, pencatatan pesanan, penyajian makanan/minuman, hingga penyelesaian transaksi dan salam perpisahan.
4. Penggunaan mesin POS untuk pencatatan dan billing, namun masih bersifat semi-manual karena belum terintegrasi dengan sistem digital tamu.

C. Pengembangan Sistem

Dari pengalaman penulis di lapangan, beberapa usulan pengembangan sistem yang bisa dilakukan adalah:

1. Pelatihan ulang SOP secara periodik. Beberapa waiter, terutama yang baru masuk, belum sepenuhnya memahami SOP detail, terutama bagian *upselling* dan penanganan komplain. Pelatihan bulanan bisa menjaga standar pelayanan tetap stabil.
2. Pembuatan modul SOP digital dan *e-learning*. Akses SOP dalam bentuk video atau infografik bisa memudahkan proses belajar mandiri, terutama untuk karyawan baru.
3. Sistem check-list digital berbasis tablet. Supervisor dapat menggunakan check-list digital untuk menilai kepatuhan terhadap SOP harian secara real-time. Data ini juga bisa digunakan untuk evaluasi dan promosi staf.
4. Form feedback digital untuk tamu. QR code di meja atau struk pembayaran yang langsung terhubung dengan form rating bisa menjadi sumber data yang valid tentang kualitas pelayanan di setiap shift.

D. Kualitas/Kinerja Sistem

Indikator kualitas pelayanan selama magang penulis ukur dari beberapa hal berikut:

1. Kecepatan pelayanan: Dilihat dari waktu pesanan masuk sampai makanan disajikan (rata-rata 15-25 menit).
2. Ketepatan order: Tidak ada kesalahan dalam mencatat maupun menyajikan menu.
3. Responsivitas: Waiter mampu menjawab kebutuhan tamu tanpa perlu diarahkan supervisor.
4. Feedback supervisor dan tamu: Setiap minggu supervisor melakukan evaluasi performa waiter yang didasarkan pada observasi langsung dan keluhan/penghargaan dari tamu.

Secara umum, sistem ini berhasil menjaga layanan tetap stabil, meskipun saat jam sibuk masih ada potensi *bottleneck* di area pengambilan makanan dan pencatatan billing.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Hasil yang diperoleh selama menjalani program magang di JS Luwansa Hotel & Convention Center adalah

peningkatan pemahaman serta keterampilan teknis dan non-teknis dalam pelayanan restoran, khususnya sebagai waiter. Penerapan SOP waiter terbukti sangat membantu dalam menjaga konsistensi pelayanan, menciptakan standar kerja yang profesional, dan memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan bagi tamu.

Selama dua semester magang, penulis ditempatkan di bagian FnB Service dengan tugas utama sebagai waiter trainee. Pekerjaan sehari-hari yang penulis lakukan cukup beragam, mulai dari menyiapkan area restoran sebelum buka, menyambut tamu, mencatat pesanan di mesin POS, menyajikan makanan dan minuman, sampai membantu closing shift. Semua itu dijalankan dengan berpedoman pada SOP, yang mengatur alur kerja dari awal menyapa tamu, mengambil pesanan, menyajikan hidangan, hingga menutup pelayanan dengan ucapan perpisahan. Selain pelayanan standar, penulis juga sempat terlibat dalam layanan khusus. Misalnya, untuk tamu longstay sering ditawarkan variasi menu di luar buffet seperti salmon yakiniku, poached egg, atau beef bacon agar mereka tidak bosan. Anak-anak biasanya ditawarkan ice cream setelah makan utama sebagai bentuk perhatian kecil yang justru membuat mereka lebih senang dan betah. Hal-hal seperti ini menjadi bagian penting dalam menjaga pengalaman positif tamu dan citra baik hotel.

Secara umum, penerapan SOP di FnB Service sudah berjalan cukup baik. SOP membantu kami bekerja lebih terarah, disiplin, dan membuat pelayanan jadi lebih konsisten. Namun, kendala tetap ada, terutama ketika tamu sedang ramai, misalnya saat weekend atau ada event besar. Jumlah staf sering tidak seimbang dengan jumlah tamu, sehingga beberapa detail pelayanan terpaksa terlewat, seperti upselling produk atau konfirmasi ulang pesanan. Selain itu, masih ada waiter baru yang belum begitu paham SOP, sehingga terjadi perbedaan cara kerja antar staf. Dari pengamatan penulis, ini jadi catatan penting bahwa SOP memang membantu menjaga standar, tapi tetap perlu ada penyegaran dan pelatihan rutin supaya semua staf bisa menerapkannya dengan cara yang sama.

B. Pengujian Luaran

Hasil kerja penulis dievaluasi dengan beberapa cara. Pertama, lewat observasi supervisor, terutama saat restoran penuh. Dari situ penulis mendapat masukan kalau penulis sudah cukup tanggap terhadap kebutuhan tamu, bisa tetap tenang meski sibuk, tapi perlu lebih aktif dalam upselling. Kedua, ada juga evaluasi lewat obrolan informal dengan supervisor, di mana supervisor menilai penulis sudah konsisten menjalankan SOP, bahkan bisa menyesuaikan pendekatan sesuai karakter tamu. Umpan balik dari tamu juga cukup berkesan. Beberapa tamu memberi komentar positif secara langsung, terutama soal keramahan dan kecepatan pelayanan. Bahkan ada tamu VIP yang meminta untuk dilayani lagi oleh penulis pada kunjungan berikutnya. Dari pengalaman itu, bisa dibilang luaran magang ini bukan hanya pemahaman SOP, tapi juga kemampuan menerapkannya di situasi nyata.

C. Kompetensi Yang dikembangkan

Banyak ilmu dari kuliah yang akhirnya benar-benar terpakai saat magang. Misalnya, teori tentang pelayanan tamu, komunikasi, sampai manajemen operasional restoran.

Semua itu memudahkan penulis saat harus menyesuaikan diri dengan SOP waiter di hotel. Contoh konkretnya, teori tentang etika komunikasi penulis pakai ketika menghadapi tamu asing. Pengetahuan tentang manajemen operasional juga membantu penulis memahami sistem shift panjang. Selain itu, keterampilan teknis seperti setup meja dan polishing benar-benar identik dengan standar FnB di hotel. Jadi, teori dari kampus ternyata relevan sekali dengan praktik di lapangan.

Waiter memegang peran penting dalam menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan. Tugasnya bukan hanya menyajikan makanan, tapi juga memastikan tamu merasa diperhatikan. Misalnya, upselling produk tambahan atau memberi sentuhan kecil seperti menawarkan ice cream pada anak-anak. Pelayanan secara umum sudah baik, terutama dalam hal keramahan. Hanya saja, saat restoran penuh, kecepatan pelayanan bisa menurun karena pesanan menumpuk. Ini jadi tanda perlunya strategi tambahan, misalnya dengan membagi tugas berdasarkan prioritas atau menambah staf saat event besar.

Waiter menggunakan mesin POS untuk mencatat order, membuat billing, dan menangani split bill. Sistem ini sangat membantu dalam mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan pencatatan. POS memang efektif, tapi kendala kadang muncul kalau jaringan lambat. Selain itu, tidak semua staf paham semua fitur POS. Jadi, perlu ada pelatihan rutin dan dukungan teknis supaya sistem ini bisa maksimal.

Kemampuan komunikasi jadi modal utama seorang waiter. Tugasnya bukan hanya ramah, tapi juga bisa mendengar dan menyelesaikan keluhan ringan sebelum diteruskan ke supervisor. Sebagian besar waiter sudah komunikatif, tapi menghadapi tamu asing masih jadi tantangan. Kadang, karena keterbatasan bahasa, penyampaian empati atau solusi jadi kurang maksimal. Maka dari itu, pelatihan bahasa asing dan komunikasi empatik sebaiknya ditingkatkan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilakukan selama dua semester di JS Luwansa Hotel & Convention Center, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan SOP waiter berperan penting dalam menjaga mutu pelayanan restoran. SOP bukan hanya menjadi pedoman teknis, tetapi juga membentuk pola kerja yang lebih disiplin, sistematis, dan profesional. Hal ini terlihat dari meningkatnya konsistensi layanan, berkurangnya kesalahan dalam pencatatan maupun penyajian, serta munculnya umpan balik positif baik dari tamu maupun supervisor. Selama menjalani shift rata-rata 12 jam per hari, penulis terlibat langsung dalam berbagai tahapan operasional, mulai dari persiapan buffet, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan permintaan khusus tamu VIP. Pengalaman ini memperkuat pemahaman penulis mengenai pentingnya komunikasi efektif, kerja sama tim yang solid, serta kemampuan beradaptasi dalam kondisi kerja yang dinamis.

Namun, meskipun implementasi SOP secara umum sudah berjalan baik, masih ada tantangan yang perlu diperhatikan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan jumlah staf saat jam sibuk atau event besar, serta kurangnya pelatihan berkala

bagi waiter baru yang berdampak pada ketidakseragaman dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SOP menjadi fondasi penting, pelaksanaannya tetap membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang memadai serta evaluasi rutin agar kualitas layanan tetap terjaga. Dengan demikian, tujuan magang untuk memahami, menganalisis, dan mengevaluasi implementasi SOP waiter di JS Luwansa Hotel telah tercapai, sekaligus memberikan pengalaman berharga yang dapat menjadi bekal dalam memasuki dunia kerja profesional di bidang perhotelan, khususnya Food & Beverage Service.

REFERENSI

- [1] C. M. Veloso, D. Magalhães, B. B. Sousa, C. E. Walter, And M. Valeri, "Encouraging Consumer Loyalty: The Role Of Family Business In Hospitality," *Journal Of Family Business Management*, 2021.
- [2] O. Abdullah, T. Sufi, And S. Kumar, "Service Quality And Its Influence On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In The Restaurants Of Five-Star Hotels," *African Journal Of Hospitality, Tourism And Leisure*, Vol. 11, No. 6, Pp. 2173–2189, 2022.
- [3] M. Zrnić And I. Lončar, "Enhancing Guest Satisfaction In Hotels: Researching The Impact Of Quality Hospitality Service On Gastronomic Experiences In The Tourism Industry In Serbia," *Ekonomika Preduzeća*, Vol. 72, No. 3–4, Pp. 233–244, 2024.
- [4] N. M. N. Balistha, I. K. Utama, I. A. Elistyawati, I. G. Mudana, N. N. Triyuni, And N. M. Ernawati, "Implementation Of E-Service Quality At Front Office Department To Increase Guest Satisfaction," *International Journal Of Travel, Hospitality And Events*, Vol. 1, No. 3, Pp. 202–213, 2022.
- [5] S. N. Yeong, D. Knox, And G. Prabhakar, "Customer Satisfaction And Loyalty In Malaysian Resort Hotels: The Role Of Empathy, Reliability And Tangible Dimensions Of Service Quality," *International Journal Of Services And Operations Management*, Vol. 41, No. 4, Pp. 444–462, 2022.
- [6] W. Bandara And S. N. S. Dahanayake, "An Empirical Study On Food And Beverage Service Quality And Customer Satisfaction In Star Graded Hotels In Dambulla," 2020.
- [7] M. Williandani And R. N. L. Gaol, "The Role Of English Language Skills For Waiters In Improving Service Quality At Compass Rose Restaurant The Annon Resort Bintan," *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, Vol. 12, No. 1, Pp. 100–104, 2025.
- [8] A. A. K. T. Putra, N. N. S. Astuti, And N. K. Bagiastuti, "Analysis Of The Receptionist Service Quality On Guest Satisfaction At Harper Kuta Hotel," *Journal Of Applied Sciences In Travel And Hospitality*, Vol. 3, No. 1, Pp. 51–60, 2020.
- [9] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, And L. Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality," 1988, Vol. 64, No. 1, Pp. 12–40, 1988.
- [10] H. E. Meshack And S. Prusty, "Service Quality, Satisfaction And Loyalty Of Customers In Hotels: The Case Of Northern Tanzania," *African Journal Of Hospitality, Tourism And Leisure*, Vol. 10, No. 4, Pp. 1430–1451, 2021.
- [11] P. Kotler And K. L. Keller, "Gestión De Marketing," 2016, *Pearson*.
- [12] A. M. Di Nugraha, N. L. E. Armoni, I. N. Winia, And I. G. Mudana, "Analysis Of Guest Satisfaction Towards The Quality Of Bartender Services," *International Journal Of Glocal Tourism*, Vol. 1, No. 2, Pp. 61–68, 2020.