

ANALISIS PERILAKU ORGANISASI DALAM EKSISTENSI PELAYANAN YANG BERKUALITAS DI EATERY RESTORAN

Hanisya Nur Zahra, Maria Ulfah Catur Afriasih, Rr. Christiana Mayang Aggraeni Stj

Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta

zahrahanisyanur@gmail.com

Abstract

This study aims to describe how organizational behavior supports the existence of quality service at Eatery Restaurant, a dining establishment operating under a four-star hotel in Jakarta. Although the restaurant has received an *Excellence Service Award*, internal data indicates a decline in repeat customers, highlighting the need to examine internal factors, particularly organizational behavior. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including semi-structured interviews, direct observation, and documentation. Informants consisted of four employees in various positions (both managerial and operational) and three restaurant guests to explore customer perceptions. The findings show that organizational behavior is reflected in open communication, high work motivation, participatory leadership, a friendly work culture, and strong teamwork. The existence of quality service is evident through service consistency, relevance to guest needs, and the sustainability of work standards. The service experienced by customers is influenced not only by standard operating procedures (SOPs), but also by the organizational values practiced daily by the entire team.

Keywords : organizational behavior, service existence, hotel restaurant

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana perilaku organisasi mendukung eksistensi pelayanan yang berkualitas di Eatery Restoran, sebuah restoran yang beroperasi di bawah hotel bintang empat di Jakarta. Meskipun restoran ini telah meraih *Excellence Service Award*, data internal menunjukkan adanya penurunan pelanggan berulang (repeat customer), sehingga diperlukan kajian terhadap faktor internal, khususnya perilaku organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan terdiri dari empat karyawan dengan posisi berbeda (manajerial dan operasional), serta tiga tamu restoran untuk menggali persepsi pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi tercermin melalui komunikasi terbuka, motivasi kerja yang tinggi, kepemimpinan partisipatif, budaya kerja yang ramah, serta kerja sama tim yang kuat. Eksistensi pelayanan berkualitas tampak melalui konsistensi pelayanan, relevansi terhadap kebutuhan tamu, dan keberlanjutan standar kerja. Pelayanan yang dirasakan pelanggan bukan hanya dipengaruhi oleh SOP, tetapi juga oleh nilai-nilai organisasi yang dijalankan secara nyata oleh seluruh staf.

Kata kunci : perilaku organisasi, eksistensi pelayanan, restoran hotel.

PENDAHULUAN

Industri hospitality dan F&B semakin kompetitif, menjadikan kualitas pelayanan sebagai kunci keberlangsungan usaha. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memengaruhi kepuasan sesaat, tetapi juga menentukan loyalitas dan reputasi jangka panjang. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat berdampak luas melalui ulasan daring, di mana satu ulasan buruk berpotensi memengaruhi 40% calon pelanggan (Reputation.com, 2023).

Eatery Restoran, yang beroperasi di bawah hotel bintang empat Jakarta, pernah meraih *Excellence Service Award 2023*. Namun, data internal menunjukkan penurunan repeat customer sebesar 16% pada 2022–2023. Fenomena ini mengindikasikan bahwa penghargaan eksternal tidak selalu mencerminkan stabilitas kualitas layanan. Dalam industri jasa, keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi perilaku karyawan, meliputi komunikasi, motivasi, kepemimpinan, budaya kerja, dan kerja tim (Robbins & Judge, 2019).

Eksistensi pelayanan berkualitas juga terkait prinsip *Total Quality Service* (TQS) yang menekankan orientasi pelanggan, keterlibatan karyawan, dan perbaikan berkelanjutan (Tjiptono, 2017). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana perilaku organisasi berperan dalam menjaga keberlangsungan pelayanan berkualitas di Eatery Restoran.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi (*Organizational Behavior*) merupakan studi sistematis mengenai tindakan individu dan kelompok dalam organisasi serta dampaknya terhadap kinerja organisasi (Robbins & Judge, 2019). Tujuan utama perilaku organisasi adalah meningkatkan efektivitas kerja melalui pemahaman terhadap perilaku karyawan. Robbins dan Judge membagi perilaku organisasi ke dalam tiga tingkat analisis: individu, kelompok, dan organisasi secara keseluruhan.

Dalam konteks industri hospitality, perilaku organisasi memegang peran penting karena interaksi langsung dengan pelanggan membutuhkan koordinasi yang baik antarpegawai. Indikator utama perilaku organisasi yang relevan meliputi:

1. **Komunikasi:** Proses penyampaian informasi secara efektif antar individu dan antar-departemen agar layanan berjalan sesuai standar.
2. **Motivasi:** Dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik (Herzberg, 2017).

3. **Kepemimpinan:** Gaya kepemimpinan yang mampu mengarahkan, menginspirasi, dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan (Yukl, 2020).
4. **Budaya Organisasi:** Nilai dan norma yang dianut perusahaan untuk membentuk perilaku karyawan dalam bekerja, seperti keramahan dan responsivitas (Schein, 2017).
5. **Kerja Sama Tim:** Kolaborasi antar individu untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal.

Penelitian sebelumnya oleh Rahman (2021) menunjukkan bahwa komunikasi efektif dan kepemimpinan partisipatif meningkatkan kualitas layanan di hotel berbintang. Hal ini sejalan dengan temuan Alwi (2020) yang menegaskan pentingnya motivasi dan budaya kerja dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

B. Total Quality Service (TQS)

Konsep *Total Quality Service* (TQS) yang dikembangkan oleh Tjiptono (2017) merupakan pendekatan komprehensif untuk menjamin kualitas pelayanan yang berkelanjutan. TQS berlandaskan prinsip bahwa pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses yang melibatkan semua elemen organisasi. Pilar utama TQS meliputi:

1. **Orientasi Pelanggan:** Fokus pada pemenuhan dan bahkan melebihi ekspektasi pelanggan.
2. **Keterlibatan Karyawan:** Partisipasi seluruh staf dalam menjaga kualitas pelayanan melalui komitmen dan kepedulian terhadap standar kerja.
3. **Perbaikan Berkelanjutan:** Proses evaluasi dan inovasi yang terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. **Pendekatan Sistem Total:** Integrasi semua fungsi organisasi dalam mencapai kualitas layanan yang konsisten.

Dalam praktiknya, TQS sangat relevan dengan industri perhotelan yang mengutamakan pengalaman pelanggan. Studi oleh Santoso (2019) menyimpulkan bahwa penerapan TQS meningkatkan loyalitas pelanggan melalui konsistensi pelayanan dan budaya kerja proaktif.

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian mendukung pentingnya sinergi antara perilaku organisasi dan TQS dalam menciptakan pelayanan berkualitas. Misalnya, penelitian Purwadhi et al. (2025) pada layanan kesehatan menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dan budaya organisasi

positif menjadi faktor dominan dalam menciptakan kualitas layanan. Penelitian McKinsey & Company (2022) juga menegaskan bahwa 72% pelanggan enggan kembali setelah mengalami pelayanan buruk, menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan merupakan aspek krusial.

Dengan demikian, tinjauan pustaka ini mengindikasikan bahwa keberhasilan sebuah restoran dalam mempertahankan eksistensi pelayanan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh perilaku organisasi yang sehat dan penerapan prinsip-prinsip TQS secara konsisten.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif**. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena perilaku organisasi dan kaitannya dengan eksistensi pelayanan yang berkualitas. Penelitian kualitatif memberikan ruang bagi interpretasi yang lebih komprehensif terhadap pengalaman, sikap, dan persepsi informan, yang tidak dapat diungkap secara optimal melalui metode kuantitatif.

A. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan di **Eatery Restoran**, sebuah restoran yang beroperasi di bawah naungan hotel bintang empat di Jakarta. Restoran ini dipilih karena meskipun telah mendapatkan pengakuan berupa *Excellence Service Award 2023*, data internal menunjukkan adanya penurunan pelanggan berulang (repeat customer) sebesar 16% selama periode 2022–2023, sehingga relevan untuk dianalisis dari perspektif perilaku organisasi dan kualitas layanan.

Subjek penelitian terdiri dari dua kelompok:

1. **Karyawan internal restoran** yang mencakup berbagai level posisi, yaitu:
 - a) Asisten F&B Manager
 - b) Supervisor Restoran
 - c) Bartender (daily worker)
 - d) Waitress (part-time)

Pemilihan karyawan ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran lengkap dari perspektif manajerial hingga operasional.

2. **Tamu restoran** yang dipilih secara purposive, yaitu mereka yang pernah menggunakan layanan di Eatery Restoran lebih dari sekali, agar dapat memberikan penilaian konsistensi pelayanan.

B. Teknik Penentuan Informan

Teknik pemilihan informan dilakukan dengan **purposive sampling**, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki informasi relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Kriteria utama informan adalah pengalaman langsung dalam pelayanan (bagi karyawan) dan pengalaman menggunakan layanan (bagi tamu restoran).

C. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama:

1. Wawancara Semi-Terstruktur

Wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan terbuka yang memungkinkan penggalian informasi lebih mendalam. Pertanyaan mencakup aspek komunikasi, motivasi, kepemimpinan, budaya kerja, kerja sama tim, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan.

2. Observasi Partisipatif

Observasi dilakukan selama jam operasional restoran pada shift pagi dan siang untuk mengamati pola interaksi karyawan, penerapan SOP, dan respons terhadap tamu.

3. Dokumentasi

Meliputi data internal restoran, seperti laporan kunjungan tamu, SOP pelayanan, serta penghargaan yang diperoleh.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan **model interaktif Miles & Huberman** yang meliputi tiga tahapan:

1. **Reduksi Data**, yaitu menyaring, memfokuskan, dan mengorganisasi data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. **Penyajian Data (Data Display)** dalam bentuk narasi tematik yang mengelompokkan temuan sesuai indikator penelitian.
3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**, yaitu menginterpretasikan makna data dengan mengaitkan teori perilaku organisasi dan konsep *Total Quality Service*.

Keabsahan data dijaga melalui **triangulasi sumber dan metode**, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi, serta melakukan konfirmasi ulang kepada informan (member check) untuk memastikan validitas informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap dinamika perilaku organisasi dan eksistensi pelayanan berkualitas di Eatery Restoran melalui temuan utama yang dikelompokkan ke dalam dua fokus besar: **(1) perilaku organisasi**, dan **(2) eksistensi pelayanan berkualitas**, serta bagaimana keduanya saling berkaitan.

1. Perilaku Organisasi di Eatery Restoran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi di Eatery Restoran tercermin dalam lima indikator utama menurut Robbins & Judge (2019), yaitu komunikasi, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan kerja sama tim.

a. Komunikasi

Komunikasi internal berjalan cukup baik melalui briefing rutin sebelum operasional dimulai. Informasi disampaikan secara langsung oleh supervisor dan Asisten Manajer F&B terkait menu spesial, reservasi, serta pembagian tugas. Namun, terdapat kendala dalam komunikasi antar-departemen, khususnya antara restoran dan kitchen, yang terkadang mengakibatkan keterlambatan penyajian menu. Hal ini sejalan dengan penelitian Sutrisno (2020), yang menyebutkan bahwa koordinasi antar-unit kerja yang tidak optimal dapat memengaruhi kecepatan pelayanan.

b. Motivasi

Karyawan menunjukkan motivasi kerja yang cukup tinggi, didorong oleh lingkungan kerja yang suportif dan penghargaan non-materi seperti pengakuan dari atasan. Namun, beberapa informan menyatakan bahwa sistem insentif yang terbatas menjadi tantangan dalam menjaga semangat kerja jangka panjang. Temuan ini mendukung teori Herzberg yang menekankan peran faktor penghargaan dan pengakuan dalam membentuk motivasi intrinsik.

c. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan di Eatery Restoran bersifat partisipatif. Atasan memberikan arahan jelas, tetapi juga memberi ruang bagi karyawan untuk menyampaikan saran. Sebagaimana diungkapkan oleh Aldo (Supervisor), “Kami sering diminta memberi

masuk saat evaluasi bulanan.” Gaya kepemimpinan ini terbukti mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif, sesuai dengan konsep *participative leadership* (Yukl, 2020), yang dinilai efektif dalam meningkatkan keterlibatan karyawan.

d. **Budaya Organisasi**

Budaya kerja menekankan keramahan, kesopanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan tamu. Nilai ini diterapkan melalui SOP pelayanan dan pengawasan supervisor. Namun, terdapat tantangan ketika menghadapi beban kerja tinggi, di mana beberapa karyawan merasa sulit mempertahankan sikap ramah karena tekanan kerja.

e. **Kerja Sama Tim**

Kerja sama tim menjadi kekuatan utama, khususnya pada saat jam sibuk. Karyawan saling membantu tanpa harus menunggu instruksi formal. Misalnya, waitress membantu bartender ketika ada permintaan minuman tinggi. Hal ini mencerminkan *team-based working culture* yang menurut Robbins & Judge (2019) menjadi salah satu faktor kunci efektivitas organisasi.

2. **Eksistensi Pelayanan Berkualitas**

Eksistensi pelayanan berkualitas di Eatery Restoran dianalisis berdasarkan indikator *Total Quality Service* (Tjiptono, 2017), yaitu orientasi pelanggan, keterlibatan karyawan, dan perbaikan berkelanjutan.

1. **Konsistensi Layanan**

Secara umum, layanan dinilai konsisten oleh pelanggan tetap. Beberapa tamu mengapresiasi keramahan staf dan kecepatan pelayanan. Namun, ada keluhan terkait keterlambatan penyajian saat restoran penuh. Hal ini mengindikasikan bahwa konsistensi pelayanan masih menghadapi tantangan saat kapasitas pelanggan tinggi.

2. **Relevansi terhadap Harapan Pelanggan**

Menu dan pengalaman pelayanan disesuaikan dengan standar hotel bintang empat. Namun, pelanggan menginginkan inovasi menu yang lebih beragam agar tidak monoton. Hasil ini sejalan dengan temuan McKinsey & Company (2022) yang menyebutkan bahwa inovasi produk dan layanan merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Keberlanjutan Standar Layanan

SOP telah diterapkan untuk menjaga kualitas, seperti prosedur greeting, serving, dan closing. Pelatihan dilakukan untuk karyawan baru, namun pelatihan berkala masih jarang dilakukan. Hal ini dapat berdampak pada kesenjangan kualitas layanan di masa mendatang.

3. Keterkaitan Perilaku Organisasi dengan Eksistensi Pelayanan

Hasil penelitian menegaskan bahwa perilaku organisasi berperan langsung dalam menjaga eksistensi pelayanan berkualitas. Komunikasi yang efektif mempercepat koordinasi, motivasi meningkatkan kualitas interaksi dengan tamu, dan kepemimpinan partisipatif menumbuhkan rasa memiliki terhadap standar pelayanan. Budaya kerja yang positif dan kerja sama tim yang solid mendukung implementasi SOP secara konsisten.

Temuan ini memperkuat teori Robbins & Judge (2019) bahwa perilaku individu dan kelompok dalam organisasi berdampak pada kinerja layanan. Selain itu, hasil ini sejalan dengan prinsip *Total Quality Service* (Tjiptono, 2017) yang menekankan keterlibatan karyawan dan perbaikan berkelanjutan sebagai fondasi pelayanan unggul.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku organisasi dan eksistensi pelayanan berkualitas di Eatery Restoran, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. **Perilaku organisasi di Eatery Restoran** tercermin melalui lima indikator utama, yaitu komunikasi, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan kerja sama tim. Komunikasi internal dinilai cukup efektif melalui briefing harian dan koordinasi lapangan, meskipun masih terdapat kendala antar-departemen yang berdampak pada kecepatan pelayanan. Motivasi karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang suportif dan pengakuan dari atasan, namun keterbatasan sistem insentif menjadi tantangan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan bersifat partisipatif sehingga mendorong keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan. Budaya kerja menekankan keramahan dan responsivitas, sementara kerja sama tim terbukti menjadi kekuatan utama saat beban kerja meningkat.
2. **Eksistensi pelayanan berkualitas di Eatery Restoran** terwujud melalui penerapan SOP yang konsisten, orientasi terhadap kepuasan pelanggan, serta adaptasi terhadap

kebutuhan tamu. Namun, konsistensi pelayanan menghadapi tantangan saat restoran dalam kondisi penuh. Pelanggan mengapresiasi keramahan staf dan kecepatan layanan pada kondisi normal, tetapi mengharapkan inovasi menu dan peningkatan kecepatan pelayanan di waktu sibuk. Pelatihan untuk karyawan baru telah dilakukan, tetapi pelatihan berkala belum optimal sehingga dapat memengaruhi keberlanjutan standar pelayanan.

3. **Keterkaitan antara perilaku organisasi dan eksistensi pelayanan berkualitas** sangat erat. Komunikasi yang efektif memperlancar koordinasi kerja, motivasi yang tinggi mendorong karyawan memberikan layanan yang ramah dan responsif, kepemimpinan partisipatif menciptakan iklim kerja yang mendukung keterlibatan, dan budaya kerja positif menjadi dasar terbentuknya loyalitas pelanggan. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya bergantung pada SOP atau penghargaan eksternal, tetapi pada sinergi perilaku organisasi dan nilai pelayanan yang dijalankan secara konsisten.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, disampaikan beberapa saran untuk pengembangan Eatery Restoran dan penelitian berikutnya:

1. Bagi Manajemen Eatery Restoran

Perlu memperkuat **sistem komunikasi antar-departemen** dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti aplikasi internal atau sistem POS yang terintegrasi agar kesalahan pesanan dapat diminimalkan.

Pelatihan berkala harus dilakukan, tidak hanya untuk staf baru, tetapi juga untuk seluruh karyawan sebagai bentuk *refreshment* agar standar layanan tetap terjaga.

Tingkatkan **sistem penghargaan berbasis kinerja**, baik materi maupun non-materi, guna memelihara motivasi karyawan dalam jangka panjang.

Lakukan **evaluasi layanan berbasis feedback pelanggan** melalui survei digital atau platform review untuk mendeteksi masalah sejak dini.

2. Bagi Karyawan

Disarankan untuk menjaga **profesionalisme dan sikap proaktif** dalam menghadapi pelanggan, terutama di saat jam sibuk.

Memanfaatkan kesempatan pelatihan dan briefing untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan kerja sama tim.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk memperluas jumlah informan dan melibatkan departemen lain seperti dapur, housekeeping, atau customer relations agar mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh.

Perlu dilakukan penelitian pada **periode peak season** (libur akhir tahun atau hari raya) untuk melihat dinamika perilaku organisasi saat beban kerja maksimal.

Penelitian selanjutnya dapat menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif agar hasil lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, T. (2024). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen: Studi kasus Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong* (Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pakuan). Repository Universitas Pakuan. <https://eprints.unpak.ac.id/7919/1/SELESAI%20SKRIPSI%20021118461%20TIARA%20ANGGRAENI.pdf>
- Anwar, L. A. (2018). *Pengaruh dining service quality (DINESERV) terhadap customer satisfaction dan revisit intention (Survei pada konsumen D'COST Seafood Restaurant Malang Town Square)* (Skripsi Sarjana, Universitas Brawijaya). Universitas Brawijaya Repository. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/10615/>
- Ardana, N. (2023). *Aplikasi room service food and beverage berbasis web di Hotel Zuri Express Banjarmasin* (Skripsi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari). Repository UNISKA. <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/22363/3/pengesahan%20skripsi.pdf>
- Aulia Putri Yesika. (2021). *Pengaruh E-Servqual terhadap kepuasan konsumen pada sistem Self Order Kiosk (SOK): Studi kasus Fast Food Restaurant di Indonesia* (Skripsi, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). Repository UIN Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57074/1/AULIA%20PUTRI%20YESIKA-FST.pdf>
- Herlin.** (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan* (Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau). Repository Universitas Islam Riau. <https://repository.uir.ac.id/16701/1/175210227.pdf>
- Hidayat, M. A. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CFC cabang Lewwiliang* (Skripsi Sarjana, Universitas Pakuan). Universitas Pakuan Repository. <https://eprints.unpak.ac.id/5224/>
- Intan, B. M. (2017). *Karakteristik perilaku organisasi pada Baitul Maal Wattamwiil (BMT) Al-Fath Pamulang* (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). UIN Jakarta Repository.

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35036/1/BIYAN%20MUDA%20INTAN-FDK-IR.pdf>

- Kusuma, A. A. (2021). *Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) oleh At Your Service (AYS) Section di Marriott Hotel Yogyakarta: Periode 04 Januari 2021 – 10 Juli 2021* (Laporan Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta). Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.
- Mahyuni, M., Yulianti, H. F., & Zamilah, E. (2020). Analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kozi Café Banjarmasin. *Jurnal Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari*, 1(1), 1–10. <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/1028/>
- Nasution, N. (2022). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restaurant Pondok Jambu di Kabupaten Padang Lawas* (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Riau). Universitas Islam Riau Repository. <https://repository.uir.ac.id/16482/>
- Nurhayati, N., & Irawan, M. C. (2022). Strategi waiter/SS dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Queen Food Cianjur, Jawa Barat. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 22–30. Retrieved from <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/28>
- Pamungkas, K. A. R., Baharta, E., & Gusnadi, D. (2023). *Standar Operasional Prosedur room attendant di Courtyard by Marriott Bandung 2022*. *e-Proceedings of Applied Science*, 8(6). Telkom University. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/19211>
- Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Makmur, A. I., Ayomi, A. F. M., & Rahmayati, A. (2025). *Analisis perilaku organisasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas*. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 3323–3337. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.16691>
- Rahayu, Z. (2025). *Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Raket Chicken Plamongan Indah* (Skripsi, Program Sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang). eSkripsi Universitas Semarang. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2021/B.131.21.0277/B.131.21.0277-15-File-Komplit-20250421120847.pdf>
- Ridha, M. R., Savitri, R., Yenti, P. R., Hendra, Z., & Sari, V. N. (2024). Analisis perilaku organisasi terhadap kinerja karyawan di D’Besto di Lubuk Begalung. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(3), 185–193. <https://doi.org/10.56910/safari.v4i3.1635>
- Romy, E., & Ardansyah, M. (2022). *Teori dan Perilaku Organisasi* (M. D. Wahyudi, Ed.). UMSU Press. ISBN 9786234081282
- Sabila, M. Q. (2018). *Evaluasi kualitas layanan dengan pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flarent Salon Yogyakarta* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia). Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen.

- Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020). Analisis kualitas layanan Inaportnet di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok dengan metode SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 82–96. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1512227&val=1441&title=ANALISIS%20KUALITAS%20LAYANAN%20INAPORTNET%20DIKANTOR%20OTORITAS%20PELABUHAN%20UTAMA%20TANJUNG%20PRIOK%20DENGAN%20METODE%20SERVQUAL%20DAN%20QFD>
- Subakti, A. G. (2024). Analisis kualitas pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *BINUS Business Review*, 5(1), 49–56. <https://media.neliti.com/media/publications/167639-ID-analisis-kualitas-pelayanan-di-restoran.pdf>
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–10. <https://media.neliti.com/media/publications/132004-ID-analisa-pengaruh-service-quality-food-qu.pdf>
- Suryandriyo, B. (2018). *Hubungan kualitas makanan, kualitas pelayanan, suasana, dan harga terhadap kepuasan pelanggan* (Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia). DSpace UII. <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/11580/Skripsi-12311147.pdf?sequence=1>