

Penerapan SOP *Waiter/waitress* terhadap Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di *Restaurant Peterseli Kitchen*

Asur Suryana^{1*}, Ika Fitria Hasibuan², Sri Febdarina³, Dini Ramadhani⁴, Maryantina⁵

^{1,3,4,5}Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Riau, Pekanbaru, Indonesia

² Manajemen Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Riau, Pekanbaru, Indonesia

e-mail: ¹asursuryana0510@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan pelanggan di industri restoran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SOP *waiter/waitress*, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu di *Restaurant Peterseli Kitchen* Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Responden penelitian terdiri dari 99 tamu restoran, 10 *waiter/waitress*, 1 *head captain*, dan 1 *manager*. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL (*Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*), sedangkan kepuasan tamu diukur melalui tiga indikator (*meet expectation*, *repurchase intention*, dan *willing to recommendation*) dengan skala Likert 5 poin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP *waiter/waitress* telah dilaksanakan dengan sangat baik melalui 15 tahapan prosedur operasional yang konsisten. Kualitas pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,9 yang termasuk kategori sangat baik, dengan semua dimensi menunjukkan kinerja optimal. Kepuasan tamu juga berada pada kategori sangat puas dengan skor rata-rata 4,9, mengindikasikan bahwa tamu memiliki minat tinggi untuk melakukan kunjungan berulang dan merekomendasikan restoran kepada orang lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SOP yang terstruktur dan pengawasan yang ketat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Disarankan agar restoran terus mempertahankan standar pelayanan yang ada sambil mengembangkan strategi diversifikasi produk untuk memperluas segmen pasar.

Kata kunci :

Kepuasan Tamu; Kualitas Pelayanan; Penerapan SOP; Restaurant Peterseli Kitchen; Waiter/waitress

ABSTRACT

Service quality is a crucial factor in determining customer satisfaction in the restaurant industry. This study aims to analyze the implementation of waiter/waitress SOPs, service quality, and guest satisfaction at Peterseli Kitchen Restaurant Pekanbaru. This research employed a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observations, and questionnaires. Research respondents consisted of 99 restaurant guests, 10 waiters/waitresses, 1 head captain, and 1 manager. Service quality was measured using five SERVQUAL dimensions (*Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, and *Assurance*), while guest satisfaction was measured through three indicators (*meet expectation*, *repurchase intention*, and *willing to recommendation*) using a 5-point Likert scale. The results showed that the implementation of waiter/waitress SOPs has been carried out very well through 15 consistent operational procedure stages. Service quality obtained an average score of 4.9, which is categorized as very good, with all dimensions showing optimal performance. Guest satisfaction was also in the very satisfied category with an average score of 4.9, indicating that guests have a high interest in making repeat visits and recommending the restaurant to others. This study concludes that the implementation of structured SOPs and strict supervision have a positive effect on service quality and guest satisfaction. It is recommended that the restaurant continues to maintain existing service standards while developing product diversification strategies to expand market segments.

Keywords :

Guest Satisfaction; Service Quality; SOP Implementation; Peterseli Kitchen Restaurant; Waiter/waitress

A. PENDAHULUAN

Industri *Food and beverage* merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan signifikan di Indonesia, khususnya di kota-kota besar seperti Pekanbaru. Pertumbuhan *restaurant* dan *coffee shop* menjadi fenomena yang mencerminkan perubahan gaya hidup masyarakat modern yang semakin sering melakukan aktivitas makan di luar rumah (Alam, 2024). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2023), jumlah usaha di bidang *food and beverage* dari tahun 2020 hingga 2023 mencapai 1.911 unit per tahun, menunjukkan pertumbuhan yang konsisten dan mengindikasikan tingginya potensi ekonomi sektor ini. Pertumbuhan tersebut tidak hanya didorong oleh meningkatnya daya beli masyarakat, tetapi juga oleh transformasi perilaku konsumen yang

menjadikan pengalaman bersantap sebagai bagian dari gaya hidup sosial dan rekreasi (Giannoukou, 2024). Fenomena ini menciptakan persaingan ketat antar *restaurant* yang menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu memberikan pelayanan prima guna mempertahankan eksistensi dan meningkatkan daya saing di pasar.

Dalam konteks persaingan bisnis kuliner yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan telah menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah *restaurant*. Pelayanan tidak lagi sekadar sebagai pendukung, melainkan telah menjadi bagian integral dari produk yang ditawarkan kepada konsumen (Motowilowa *et al.*, 2024). *Restaurant* tidak hanya dituntut untuk menyajikan makanan dan minuman berkualitas, tetapi juga harus mampu menciptakan

pengalaman berkesan melalui pelayanan yang profesional dan konsisten. Salah satu elemen yang paling krusial dalam proses pelayanan *restaurant* adalah peranan *waiter/waitress*, karena mereka merupakan ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan tamu dari awal kedatangan hingga kepulangan (Maliangkay *et al.*, 2024). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waitress* secara langsung mempengaruhi persepsi tamu terhadap *restaurant* dan pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Untuk memastikan konsistensi dan standarisasi kualitas pelayanan, penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP) menjadi sangat penting dalam operasional *restaurant*. SOP memberikan panduan sistematis bagi *waiter/waitress* dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan secara profesional dan terstandar, mulai dari persiapan sebelum *restaurant* dibuka hingga penutupan operasional (Bisri & Nurkholis, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini & Utami (2022) menunjukkan bahwa penerapan SOP yang baik dapat meningkatkan kinerja *waiter/waitress* dan berdampak positif pada penjualan serta kepuasan tamu di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Namun demikian, implementasi SOP di lapangan seringkali menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam konteks *restaurant fine dining* yang memiliki standar pelayanan lebih tinggi dan kompleks dibandingkan tipe *restaurant* lainnya.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di *restaurant*, seperti yang dilakukan oleh Andriani (2019) di @HOM Premier Hotel Cilacap dan Mia Sari (2023) di Hotel Grand Mercure Yogyakarta, namun penelitian-penelitian tersebut cenderung berfokus pada kualitas pelayanan secara umum tanpa menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan SOP *waiter/waitress* sebagai sistem kerja yang terstruktur mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Secara teoritis, terdapat kekosongan ilmiah dalam literatur manajemen operasional perhotelan terkait operasionalisasi model SERVQUAL yang tidak terintegrasi dengan *sequence of service* sebagai mekanisme konkret dalam mengukur kualitas pelayanan. Model SERVQUAL yang dikembangkan menjadi instrumen dominan dalam mengukur kualitas jasa melalui lima dimensi utama, namun model ini bersifat generik dan tidak secara eksplisit menghubungkan dimensi-dimensi tersebut dengan tahapan prosedural operasional yang spesifik. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mengidentifikasi pada tahapan mana dalam proses pelayanan terjadi *service failure* atau *service excellence*.

Selain itu, penelitian yang secara spesifik mengkaji implementasi SOP di *restaurant fine dining* dengan konsep modern masih sangat terbatas, padahal konteks ini memiliki karakteristik dan standar pelayanan yang berbeda dengan tipe *restaurant casual* atau *fast food* (Yun *et al.*, 2024). Kesenjangan lainnya

adalah minimnya studi yang mengintegrasikan perspektif multipihak dalam satu penelitian komprehensif, yaitu dari sudut pandang tamu sebagai penerima layanan, *waiter/waitress* sebagai pelaksana SOP, serta *head captain* dan *manager* sebagai pengawas dan pembuat kebijakan.

Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru merupakan salah satu *restaurant fine dining* dengan konsep modern yang menawarkan variasi menu perpaduan cita rasa *western* dan nusantara. Keberhasilan *restaurant* ini tidak hanya ditentukan oleh mutu makanan dan minuman, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waitress*. Hasil pengamatan awal melalui *Google Review* menunjukkan adanya perbedaan penilaian tamu terhadap pelayanan. Sebagian tamu menyatakan kepuasan yang tinggi, sementara tamu lainnya menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang dirasakan kurang optimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan standar pelayanan yang perlu ditelaah lebih lanjut untuk mengidentifikasi sumber permasalahan dan merumuskan langkah perbaikan.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan SOP *waiter* dan *waitress* di *Restaurant Peterseli Kitchen* Pekanbaru. Penelitian ini juga menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, serta mengukur tingkat kepuasan tamu melalui tiga indikator utama, yakni *meet expectation*, *repurchase intention*, dan *willing to recommendation*. Ketiga fokus kajian tersebut saling berkaitan dan diharapkan mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai hubungan antara penerapan SOP, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu pada *restaurant fine dining*.

Penelitian ini memiliki unsur kebaruan yang membedakannya dari kajian sebelumnya. Pertama, penelitian ini menempatkan penerapan SOP *waiter* dan *waitress* sebagai variabel utama dalam menganalisis pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Pendekatan ini tidak hanya menilai kualitas pelayanan secara umum, tetapi juga mengkaji sistem kerja yang mendasarinya. Kedua, penelitian dilakukan pada *restaurant fine dining* berkonsep modern di Kota Pekanbaru, sehingga memberikan kontribusi empiris baru bagi literatur manajemen perhotelan di Indonesia, khususnya di Provinsi Riau. Ketiga, penelitian ini menerapkan pendekatan triangulasi dengan mengintegrasikan data kuantitatif dari kuesioner terhadap 99 responden tamu, data kualitatif dari wawancara mendalam dengan 10 *waiter* dan *waitress*, 1 *head captain*, dan 1 *manager*, serta data observasi lapangan, sehingga menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan holistik.

Keempat, kontribusi ilmiah utama dari penelitian ini adalah pengembangan model pengukuran kualitas pelayanan yang mengintegrasikan kerangka teoretis SERVQUAL dengan

operasionalisasi prosedural melalui 15 tahapan *sequence of service*. Modifikasi ini memungkinkan pemetaan setiap dimensi SERVQUAL (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*) ke dalam tahapan prosedural spesifik waiter/waitress, sehingga menghasilkan instrumen pengukuran yang tidak hanya mampu mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan secara agregat, tetapi juga mampu melacak pada tahapan mana dalam proses pelayanan terjadi deviasi dari standar yang diharapkan.

Inovasi metodologis ini menjawab kritik terhadap model SERVQUAL yang selama ini dianggap terlalu abstrak dan sulit dioperasionalkan dalam konteks manajerial yang membutuhkan actionable insights. Kelima tahapan *sequence of service* yang diintegrasikan mencakup 15 prosedur operasional terstruktur yaitu: (1) *pre-opening* yang berkaitan dengan dimensi *Reliability* dan *Tangible*, (2) *opening*, (3) *settlement*, (4) *greeting the guest*, (5) *sitting the guest*, (6) *presenting the menu/taking order*, (7) *adjustment*, (8) *serving the food*, (9) *clear up*, (10) *crumbing down*, (11) *presenting the bill*, (12) *farewell*, (13) *table setting*, (14) *post operational*, hingga (15) *closing*. Integrasi ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi secara presisi pada tahapan operasional mana terjadi service gap yang mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan.

Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang manajemen perhotelan, khususnya terkait implementasi SOP dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di *restaurant fine dining*. Kontribusi teoretis utama penelitian ini yaitu pengembangan kerangka konseptual terintegrasi yang menghubungkan model SERVQUAL dengan prosedur operasional standar melalui *sequence of service*, yang mampu mengatasi keterbatasan model SERVQUAL konvensional dalam memberikan diagnostic value untuk perbaikan operasional. Selain itu, penelitian ini juga memberikan manfaat bagi institusi pendidikan perhotelan sebagai bahan kajian dalam pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan.

B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain sequential explanatory, yang menggabungkan metode kuantitatif sebagai metode utama dan metode kualitatif sebagai metode pendukung untuk memperdalam pemahaman fenomena yang diteliti. Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antara penerapan SOP waiter/waitress terhadap kualitas pelayanan dan dampaknya pada kepuasan tamu, sedangkan metode kualitatif melalui wawancara mendalam digunakan untuk mengeksplorasi perspektif manajerial dan operasional dalam implementasi SOP di Restaurant Peterseli Kitchen.

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bersifat asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019). Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan SOP waiter/waitress (X), variabel intervening adalah kualitas pelayanan (Y), dan variabel dependen adalah kepuasan tamu (Z).

Penelitian ini dilaksanakan di *Restaurant Peterseli Kitchen* yang berlokasi di Jalan Pattimura Lantai 1, Cinta Raja, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru, Riau. Waktu penelitian dilaksanakan selama enam bulan, yaitu dari bulan Agustus 2024 hingga Januari 2025, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari tiga kelompok yang berbeda sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Kelompok pertama adalah seluruh tamu yang berkunjung ke *Restaurant Peterseli Kitchen* Pekanbaru selama periode penelitian. Berdasarkan data internal *restaurant*, jumlah pengunjung selama bulan Agustus hingga November 2024 mencapai 15.485 orang. Kelompok kedua adalah seluruh waiter/waitress yang bertugas di *Restaurant Peterseli Kitchen* Pekanbaru yang berjumlah 10 orang. Kelompok ketiga adalah manajemen *restaurant* yang terdiri dari 1 orang *head captain* dan 1 orang *manager* yang bertanggung jawab dalam pengawasan dan evaluasi pelaksanaan SOP serta operasional pelayanan secara keseluruhan.

Teknik Sampling dan Penentuan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Tamu yang telah menggunakan jasa Restaurant Peterseli Kitchen minimal 1 kali
2. Berusia minimal 17 tahun
3. Bersedia mengisi kuesioner secara lengkap

Penentuan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n: Ukuran sampel

N: Ukuran Populasi

E: Margin of error

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 99 orang tamu. Jumlah ini dianggap representatif untuk mewakili populasi tamu *Restaurant Peterseli Kitchen* Pekanbaru dengan tingkat kepercayaan 90% dan margin of error 10%. Menurut Hair *et al.* (2019), ukuran sampel minimal untuk penelitian deskriptif dengan populasi besar adalah antara 30 hingga 500 responden, sehingga sampel sebanyak 99 responden telah memenuhi kriteria kecukupan sampel.

Penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan 10% dibandingkan 5% dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Karakteristik Populasi yang Dinamis: Industri restoran memiliki karakteristik tamu yang sangat beragam dan fluktuatif, dengan pola kunjungan yang dipengaruhi oleh faktor musiman, hari kerja versus akhir pekan, dan acara khusus. Tingkat kesalahan 10% memberikan fleksibilitas yang memadai untuk mengakomodasi variabilitas perilaku konsumen di industri hospitality (Cooper & Schindler, 2014).
2. Keterbatasan Akses Populasi: Tamu restoran memiliki mobilitas tinggi dan waktu kunjungan yang terbatas, sehingga akses untuk pengambilan data secara komprehensif menghadapi kendala praktis. Tingkat kesalahan 10% masih berada dalam batas toleransi untuk penelitian sosial dan perilaku konsumen (Sekaran & Bougie, 2016).
3. Efisiensi Sumber Daya Penelitian: Dengan margin error 10%, peneliti dapat mengalokasikan sumber daya lebih efisien untuk meningkatkan kualitas instrumen dan proses pengumpulan data, termasuk

melakukan wawancara mendalam untuk triangulasi, dibandingkan hanya fokus pada kuantitas responden dengan margin error 5% yang membutuhkan sampel lebih besar.

4. Preseden Penelitian Sejenis: Beberapa penelitian dalam konteks kualitas layanan restoran dan kepuasan pelanggan di Indonesia menggunakan margin error 10%, seperti penelitian Wijaya (2018) tentang kualitas pelayanan restoran dan penelitian Kusuma (2020) tentang kepuasan tamu hotel, yang menunjukkan bahwa tingkat kesalahan ini tetap menghasilkan temuan yang valid dan reliable.
5. Tujuan Penelitian Eksploratif-Deskriptif: Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk generalisasi statistik, tetapi juga untuk memahami secara mendalam dinamika implementasi SOP dalam konteks spesifik Restaurant Peterseli Kitchen. Kombinasi dengan data kualitatif memberikan validitas tambahan yang mengompensasi margin error yang lebih besar.

Pada Tabel 1 menunjukkan ringkasan populasi, teknik sampling, dan jumlah sampel dalam penelitian ini:

Tabel 1. Populasi, Teknik Sampling, dan Jumlah Sampel

No	Kelompok	Populasi (Orang)	Teknik Sampling	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	Tamu Restaurant	15.485	Simple Random Sampling (Rumus Slovin)	99	89,19
2	Waiter/waitress	10	Total Sampling	10	9,01
3	Head captain	1	Purposive Sampling	1	0,90
4	Manager	1	Purposive Sampling	1	0,90
				111	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2025

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti Data primer dalam penelitian ini meliputi data hasil kuesioner yang disebarkan kepada tamu, data hasil wawancara mendalam, serta data hasil observasi langsung terhadap pelaksanaan SOP waiter/waitress dalam kegiatan operasional restaurant. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber kedua yang sudah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, jurnal ilmiah, buku, dan sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik penelitian (Umar, 2019). Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data jumlah pengunjung restaurant, dokumen SOP waiter/waitress Restaurant Peterseli Kitchen, data Google Review, serta literatur dan jurnal ilmiah terkait kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan manajemen restaurant.

Teknik Pengumpulana Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan empat teknik, yaitu kuesioner, wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Keempat teknik tersebut dipadukan untuk memperoleh data yang komprehensif dan valid melalui pendekatan triangulasi. Kuesioner disusun dalam bentuk tertutup

dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari nilai 5 untuk kategori sangat setuju atau sangat puas hingga nilai 1 untuk kategori sangat tidak setuju atau sangat tidak puas (Sugiyono, 2018). Skala Likert dipilih karena kemudahan dalam pengisian dan proses analisis data pada penelitian sosial (Sekaran & Bougie, 2016). Instrumen kuesioner memuat identitas responden, 11 pernyataan terkait pelayanan prima front desk agent berdasarkan enam dimensi, serta 3 pernyataan kepuasan tamu berdasarkan tiga indikator. Kuesioner disebarkan kepada 104 tamu yang dipilih dengan teknik purposive sampling pada saat check-out agar responden memiliki pengalaman pelayanan yang lengkap.

Wawancara dilaksanakan secara semi terstruktur dengan panduan pertanyaan yang bersifat fleksibel (Creswell & Creswell, 2018) kepada tiga informan utama. Front Office Manager diwawancarai untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan dan pelaksanaan SOP, mekanisme monitoring dan evaluasi, program pelatihan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dua front desk agent diwawancarai terkait pemahaman dan penerapan SOP, keterampilan kerja, kendala pelayanan, serta pandangan terhadap kepuasan tamu. Proses wawancara dilakukan secara individual selama 30 hingga 45 menit, direkam dengan persetujuan informan, dan ditranskripsikan secara verbatim.

Observasi dilakukan secara non-partisipan dengan mengamati aktivitas front desk agent tanpa keterlibatan langsung peneliti (Creswell & Creswell, 2018). Fokus observasi mencakup penerapan SOP pelayanan prima, seperti cara menyapa tamu, penggunaan magic words, penyediaan welcome drink, penyebutan nama tamu, penyampaian informasi fasilitas, kecepatan proses check-in dan check-out, penampilan kerja, serta penanganan keluhan. Observasi menggunakan lembar checklist dan dilengkapi dokumentasi foto untuk memperkuat validitas data.

Studi dokumentasi dilakukan dengan menghimpun dan menelaah dokumen yang relevan, antara lain SOP pelayanan prima, struktur organisasi front office, data tingkat okupansi hotel, serta penilaian dan ulasan tamu pada platform online travel agent seperti Traveloka dan Google Review (Moleong, 2017). Selain itu, sumber pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, dan artikel digunakan sebagai dasar teori dan pembandingan terhadap temuan empiris penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif deskriptif sesuai dengan jenis data yang diperoleh. Kombinasi kedua pendekatan analisis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan SOP *waiter/waitress*, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu di *Restaurant Peterseli Kitchen* Pekanbaru. Data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan sesuai dengan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles *et al.* (2014), yaitu: (1) reduksi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan menjadi data yang lebih fokus dan bermakna; (2) penyajian data, yaitu proses penyusunan informasi yang telah direduksi dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis untuk memudahkan pemahaman; dan (3) penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi dan verifikasi data untuk menghasilkan temuan penelitian yang valid dan dapat dipercaya.

Dalam tahap reduksi data, peneliti melakukan transkrip verbatim terhadap seluruh rekaman wawancara, kemudian melakukan coding untuk mengidentifikasi tema-tema penting yang muncul. Data hasil observasi juga diorganisasikan berdasarkan checklist yang telah disiapkan dan dikategorikan sesuai dengan 15 tahapan SOP yang diamati. Dalam tahap penyajian data, peneliti menyusun narasi deskriptif yang menggambarkan temuan dari setiap kelompok narasumber dan hasil observasi secara sistematis. Dalam tahap penarikan kesimpulan, peneliti melakukan triangulasi data dengan membandingkan hasil wawancara dari ketiga kelompok narasumber (*waiter/waitress*, *head captain*,

dan *manager*) dengan hasil observasi dan dokumen SOP untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan.

Kemudian Data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif statistik. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) tabulasi data, yaitu proses penyusunan data hasil kuesioner ke dalam tabel distribusi frekuensi; (2) perhitungan skor rata-rata, yaitu proses penghitungan nilai rata-rata dari setiap pernyataan dan setiap dimensi dengan menggunakan rumus mean; dan (3) interpretasi data berdasarkan garis kontinum, yaitu proses pemetaan skor rata-rata yang telah diperoleh ke dalam kategori penilaian yang telah ditentukan. Berikut tabel penilaian Skala Likert:

Tabel 2. Kategori Penilaian Skala Likert	
Skala Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiono, 2017

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 99 orang tamu *Restaurant Peterseli Kitchen* Pekanbaru selama periode Agustus 2024 hingga Januari 2025, diperoleh gambaran karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, dan frekuensi kunjungan. Karakteristik responden ini penting untuk memahami profil pengunjung *restaurant* sehingga dapat memberikan konteks yang lebih jelas terhadap penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan tamu yang diberikan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik demografis yang penting untuk memahami profil pengunjung restoran. Perbedaan jenis kelamin dapat memengaruhi preferensi dalam memilih tempat makan, persepsi terhadap kualitas pelayanan, serta motivasi berkunjung. Oleh karena itu, analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperlukan untuk memberikan konteks terhadap hasil penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan tamu pada *Restaurant Peterseli Kitchen* Pekanbaru.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin			
No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
1	Laki-laki	33	33
2	Perempuan	66	41
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 3, mayoritas responden merupakan tamu perempuan dengan persentase 67%, sedangkan tamu laki-laki sebesar

33%. Komposisi ini menunjukkan bahwa Peterseli Kitchen lebih banyak menarik kunjungan dari segmen perempuan dibandingkan laki-laki.

Dominasi tamu perempuan dapat dikaitkan dengan karakteristik restoran yang menekankan kenyamanan ruang, tampilan interior yang menarik, serta variasi menu yang luas. Faktor-faktor tersebut umumnya menjadi pertimbangan utama bagi konsumen perempuan dalam memilih restoran, karena pengalaman bersantap dipandang sebagai bagian dari aktivitas sosial. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tondang *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa perempuan cenderung memilih restoran dengan suasana nyaman dan estetika visual yang baik. Hal ini juga didukung oleh Kotler dan Keller (2016) yang menjelaskan bahwa konsumen perempuan lebih mempertimbangkan aspek emosional dan sosial dalam proses pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan adanya kesesuaian antara konsep Peterseli Kitchen dan preferensi pasar utama yang dilayani. Kondisi tersebut menjadi dasar penting bagi pengelola untuk mempertahankan kualitas suasana dan pelayanan sebagai upaya menjaga daya tarik restoran bagi segmen pengunjung perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia responden menjadi variabel penting dalam memahami segmentasi pasar Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru. Perbedaan usia berkaitan erat dengan tingkat pendapatan, gaya hidup, serta pola konsumsi, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan dalam memilih restoran. Analisis karakteristik usia responden diperlukan untuk memberikan gambaran mengenai kelompok usia dominan yang menjadi sasaran utama layanan restoran.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	16-23	11	11
2	24-31	56	56
3	32-39	67	68
Total		99	100

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Komposisi responden pada Tabel 4 menunjukkan bahwa kelompok usia 32–39 tahun mendominasi kunjungan dengan persentase tertinggi, diikuti oleh kelompok usia 24–31 tahun. Sementara itu, kelompok usia 16–23 tahun memiliki proporsi paling rendah dibandingkan kelompok usia lainnya.

Dominasi kelompok usia produktif tersebut mencerminkan kesesuaian antara segmentasi pasar Peterseli Kitchen dan karakteristik konsumen dengan tingkat pendapatan yang relatif stabil. Kelompok usia ini umumnya memiliki daya beli yang memadai serta kecenderungan memilih restoran yang menawarkan kualitas pelayanan dan pengalaman bersantap yang nyaman. Selain itu, kelompok usia produktif juga memiliki mobilitas sosial dan aktivitas profesional

yang tinggi, sehingga restoran kerap dimanfaatkan sebagai tempat pertemuan, makan bersama rekan kerja, atau kegiatan sosial.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Husna *et al.* (2018) yang menemukan bahwa konsumen usia produktif lebih dominan berkunjung ke restoran dengan segmentasi menengah ke atas karena faktor kemapanan ekonomi. Pandangan tersebut diperkuat oleh Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kelompok usia produktif cenderung mengalokasikan pengeluaran untuk aktivitas leisure, termasuk makan di luar rumah, sebagai bagian dari gaya hidup.

Dengan demikian, distribusi usia responden menunjukkan bahwa Peterseli Kitchen telah menjangkau segmen pasar yang sesuai dengan konsep restoran dan harga yang ditawarkan. Temuan ini menjadi dasar bagi manajemen untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan suasana restoran, sekaligus menyesuaikan strategi promosi agar tetap relevan bagi kelompok usia dominan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi kunjungan merupakan indikator penting untuk melihat tingkat loyalitas tamu serta efektivitas strategi pelayanan yang diterapkan oleh restoran. Tingginya kunjungan berulang umumnya mencerminkan kepuasan terhadap kualitas layanan dan pengalaman bersantap yang dirasakan tamu. Oleh karena itu, analisis frekuensi kunjungan dilakukan untuk memahami pola perilaku konsumen di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No	Jumlah Kunjungan	Jumlah Orang	Persentase %
1	Pertama Kali	16	16
2	2-4 Kali	40	40
3	Sering	43	44
Total		99	100

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Distribusi pada Tabel 5 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori tamu yang sering berkunjung dan tamu yang telah berkunjung sebanyak 2–4 kali. Sebaliknya, proporsi tamu yang baru pertama kali berkunjung menunjukkan persentase paling rendah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa Peterseli Kitchen memiliki kemampuan yang baik dalam mempertahankan pelanggan. Tingginya frekuensi kunjungan berulang mengindikasikan bahwa tamu merasa puas terhadap kualitas pelayanan, konsistensi rasa makanan, serta kenyamanan suasana restoran. Faktor tersebut mendorong terbentuknya niat untuk kembali berkunjung setelah pengalaman konsumsi sebelumnya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Thio dan Foedjiawati (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dan program loyalitas berperan penting dalam meningkatkan frekuensi kunjungan. Dalam konteks Peterseli Kitchen, keberadaan program

membership serta pelayanan yang konsisten menjadi faktor pendukung terbentuknya loyalitas tamu. Namun, rendahnya proporsi pengunjung pertama kali mengindikasikan bahwa strategi akuisisi pelanggan baru masih perlu ditingkatkan, khususnya melalui promosi dan perluasan jangkauan pemasaran.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kekuatan utama Peterseli Kitchen terletak pada strategi retensi pelanggan. Temuan ini menjadi bahan evaluasi bagi manajemen untuk menyeimbangkan antara upaya mempertahankan pelanggan lama dan menarik pengunjung baru.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden memberikan gambaran mengenai segmentasi pasar yang dilayani oleh Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru. Pekerjaan berkaitan erat dengan tingkat pendapatan, ketersediaan waktu, serta kebutuhan terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan restoran. Oleh karena itu, analisis karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan penting untuk memahami kelompok pelanggan dominan.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Orang	Persentase %
1	Siswa/Mahasiswa	3	3
2	Farmasi/Dokter	14	14
3	Karyawan Kantor	72	73
4	Pengacara	10	10
Total		99	100

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Distribusi responden pada Tabel 6 menunjukkan bahwa karyawan kantor merupakan kelompok pengunjung terbesar, diikuti oleh responden yang berprofesi sebagai farmasi atau dokter, serta pengacara. Sementara itu, proporsi siswa atau mahasiswa menunjukkan persentase paling kecil dibandingkan kelompok pekerjaan lainnya.

Dominasi karyawan kantor mencerminkan kesesuaian antara lokasi dan konsep Peterseli Kitchen dengan kebutuhan konsumen profesional. Lokasi restoran yang berada di kawasan strategis serta fasilitas pendukung seperti ruangan nyaman dan akses Wi-Fi

menjadikan restoran ini pilihan yang relevan bagi karyawan kantor, baik untuk makan siang, pertemuan kerja, maupun aktivitas sosial setelah jam kerja.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Astuti dan Wilasari (2022) yang menyatakan bahwa karyawan kantor cenderung memilih restoran berdasarkan kenyamanan tempat, kelengkapan fasilitas, serta efisiensi pelayanan. Rendahnya kunjungan dari siswa atau mahasiswa mengindikasikan bahwa Peterseli Kitchen belum menjadi pilihan utama bagi segmen dengan daya beli terbatas, yang kemungkinan dipengaruhi oleh kisaran harga menu dan minimnya promosi khusus untuk kelompok tersebut. Secara keseluruhan, distribusi jenis pekerjaan responden menunjukkan bahwa Peterseli Kitchen telah berhasil menjangkau segmen profesional sebagai pasar utama.

Kualitas Pelayanan Waiter/waitress di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan pelanggan di industri jasa, khususnya pada sektor perhotelan dan restoran. Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan waiter/waitress di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru berdasarkan lima dimensi utama yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan). Kelima dimensi tersebut diukur melalui kuesioner yang disebarkan kepada 99 responden tamu restoran, dengan skala pengukuran Likert 5 poin mulai dari Sangat Tidak Baik (1) hingga Sangat Baik (5). Penjelasan lebih detail mengenai masing-masing indikator kepuasan tamu akan diuraikan pada sub-bagian berikut:

Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible mengukur penilaian tamu terhadap aspek fisik pelayanan yang dapat diamati secara langsung, meliputi penampilan karyawan dan kondisi peralatan restoran. Aspek ini menjadi kesan pertama yang membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Tabel 7 menyajikan hasil penilaian responden terhadap dua indikator utama dimensi tangible di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru.

Tabel 7. Hasil Kuesioner Indikator *Tangible*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani tamu	86	13	0	0	0	99	4,9
2	Kondisi peralatan dan perlengkapan makanan dan minuman layak dipakai	90	8	1	0	0	99	4,9
Total Rata-Rata								4,9

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 7, dimensi tangible memperoleh nilai rata-rata 4,9 yang termasuk kategori "Sangat Baik". Pada indikator keramahan dan profesionalisme karyawan dalam melayani tamu, 87% memberikan penilaian sangat baik dan 13% memberikan penilaian baik, menghasilkan skor 4,9. Pada indikator kondisi peralatan dan perlengkapan

makanan dan minuman, 91% memberikan penilaian sangat baik, 8% memberikan penilaian baik, dan 1% memberikan penilaian cukup baik, dengan skor rata-rata 4,9. Kedua indikator menunjukkan konsistensi penilaian sangat positif, mengindikasikan aspek bukti fisik restoran telah memenuhi ekspektasi tamu dengan sangat baik.

Pencapaian nilai tinggi pada dimensi *tangible* didukung oleh beberapa praktik operasional yang konsisten. Penampilan waiter/waitress yang selalu rapi, bersih, dan sesuai standar seragam menciptakan kesan profesional dan mencerminkan citra restoran berkelas. Kebersihan dan kelayakan peralatan makan, kondisi ruangan yang bersih, tertata rapi, dilengkapi dekorasi modern, sikap ramah dan sopan santun waiter/waitress dalam setiap interaksi, termasuk senyuman, sapaan hangat, dan komunikasi santun, memperkuat persepsi positif terhadap bukti fisik layanan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Irma dan Saputra (2020) yang menyatakan bahwa bukti fisik yang baik berpengaruh signifikan terhadap persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan di Hotel Garuda Plaza. Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa bukti fisik layanan seperti kebersihan lingkungan, penampilan staf, dan dekorasi ruangan memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan, terutama pada layanan tatap muka. Dalam industri jasa dengan produk bersifat intangible, bukti fisik menjadi elemen penting yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas layanan sebelum

merasakan layanan secara keseluruhan. Meskipun demikian, 1 responden memberikan penilaian cukup baik pada aspek kondisi peralatan, mengindikasikan kemungkinan pengalaman kurang optimal terkait kebersihan atau kelayakan peralatan pada waktu tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam menjaga konsistensi kebersihan dan kelayakan peralatan di setiap waktu operasional, terutama pada jam sibuk ketika volume pelanggan tinggi dan rotasi penggunaan peralatan semakin cepat.

Empathy (Empati)

Dimensi empathy mengukur kemampuan waiter/waitress dalam memahami dan merespons kebutuhan tamu secara personal, mencakup pemberian perhatian individual dan sikap toleran terhadap berbagai situasi yang mungkin terjadi selama proses pelayanan. Dimensi ini penting dalam membangun hubungan emosional antara penyedia jasa dan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas jangka panjang. Tabel 8 menyajikan hasil penilaian responden terhadap dua indikator utama dimensi empathy di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru.

Tabel 8. Hasil Kuesioner Indikator *Empathy*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata- Rata
		5	4	3	2	1		
1	Karyawan sudah memberikan perhatian kepada tamu	79	18	2	0	0	99	4,8
2	Karyawan memberikan toleransi dan pengertian terhadap tamu apabila terjadi masalah	88	11	0	0	0	99	4,9
Total Rata-Rata								4,9

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 8, dimensi *empathy* memperoleh nilai rata-rata 4,9 dan termasuk kategori sangat baik. Capaian ini mencerminkan keberhasilan Peterseli Kitchen dalam membangun *customer intimacy* yang berperan penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan jangka panjang. Tingginya nilai *empathy* didukung oleh praktik pelayanan yang konsisten, di mana waiter dan waitress diwajibkan memahami preferensi pelanggan tetap, seperti *dietary restrictions*, pilihan meja, tingkat kepedasan, dan suhu minuman. Pendekatan *personalized service* ini terbukti meningkatkan *perceived value* dibandingkan pelayanan yang bersifat standar (Chang & Polonsky, 2012).

Empathy juga memiliki keterkaitan yang kuat dengan loyalitas pelanggan. Alam (2024) menjelaskan bahwa dalam industri hospitality, dimensi *empathy* menunjukkan korelasi tertinggi terhadap *customer loyalty* karena mampu membangun *emotional bonding* yang sulit ditiru oleh kompetitor. Pada konteks *fine dining*, hubungan emosional menjadi faktor krusial karena tamu tidak hanya mengonsumsi produk, tetapi juga mencari pengalaman dan *feeling of being valued*.

Tingginya skor *empathy* berimplikasi langsung terhadap *customer retention*. *Relationship quality* yang dibangun melalui *empathy* memberikan pengaruh paling kuat terhadap retensi pelanggan di industri jasa. Di Peterseli Kitchen, hal ini tercermin pada meningkatnya *switching costs* emosional, di mana

tamu cenderung enggan berpindah ke restoran lain yang menawarkan pelayanan standar (Lam et al., 2013). Selain itu, pelayanan yang empatik mendorong *positive word-of-mouth*. Wawancara dengan manajer menunjukkan bahwa 60% tamu baru datang melalui rekomendasi pelanggan lama, sejalan dengan temuan Berger (2014) mengenai tingginya *social currency* dari pengalaman emosional positif. *Empathy* juga meningkatkan toleransi terhadap *premium pricing*. Meskipun harga dinilai relatif tinggi, data menunjukkan 68% responden melakukan kunjungan ulang lebih dari tiga kali, yang mengindikasikan bahwa nilai emosional yang dirasakan mampu membenarkan harga premium (Anderson & Mittal, 2014).

Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability mengukur kemampuan waiter/waitress memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan. Dalam konteks pelayanan restoran, keandalan mencakup ketepatan waktu penyajian, akurasi pesanan sesuai permintaan tamu, konsistensi kualitas layanan di setiap kunjungan, serta kemampuan waiter/waitress meminimalkan kesalahan operasional selama proses pelayanan. Tabel 9 menyajikan hasil penilaian responden terhadap dua indikator utama dimensi reliability di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru.

Tabel 9. Hasil Kuesioner Indikator *Reliability*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata- Rata
		5	4	3	2	1		
1	Pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan	83	15	0	1	0	99	4,8
2	Karyawan restoran dapat meminimalisir kesalahan saat melakukan pelayanan	86	13	0	0	0	99	4,9
Total Rata-Rata								4,9

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 9, dimensi *reliability* memperoleh nilai rata-rata 4,9 dan berada pada kategori sangat baik. Pada indikator kesesuaian pelayanan dengan harapan tamu, sebanyak 84% dan 1% menilai tidak baik, dengan skor rata-rata 4,8. Sementara itu, indikator kemampuan waiter dan waitress dalam meminimalkan kesalahan pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,9, dengan 87% memberikan penilaian sangat baik dan 13% menilai baik. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan tingkat keandalan pelayanan yang sangat tinggi.

Capaian tersebut didukung oleh faktor operasional dan manajerial yang terstruktur. Penerapan SOP yang ketat pada setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan tamu hingga proses pembayaran, memastikan alur kerja berjalan sistematis dan mengurangi potensi kesalahan. Pengawasan berkala oleh head captain dan manager, penggunaan sistem pencatatan pesanan yang terorganisasi, serta pelatihan rutin bagi waiter dan waitress terkait menu, teknik pelayanan, dan penanganan situasi operasional mendukung konsistensi dan ketepatan pelayanan.

Temuan ini selaras dengan penelitian Hidayat dan Rachmawati (2021) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan, seperti ketepatan waktu dan akurasi pesanan, berpengaruh positif terhadap persepsi pelanggan. Konsistensi pelayanan membangun rasa

percaya dan memberikan kepastian pengalaman yang seragam pada setiap kunjungan.

Meskipun demikian, adanya satu responden yang memberikan penilaian tidak baik pada indikator kesesuaian pelayanan dengan harapan menunjukkan potensi kendala pada kondisi tertentu. Hal ini dapat dipicu oleh keterlambatan penyajian saat jam sibuk, kesalahan pencatatan pesanan, atau perbedaan antara ekspektasi tamu dan standar pelayanan. Kondisi tersebut menegaskan perlunya evaluasi pada situasi operasional tertentu serta penerapan strategi mitigasi, seperti penambahan staf atau optimalisasi alur kerja, agar keandalan pelayanan tetap terjaga.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* mengukur kesediaan dan kemampuan waiter/waitress dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan. Dalam konteks pelayanan restoran, daya tanggap mencakup kecepatan waiter/waitress merespons panggilan tamu, kesiapan dalam melayani permintaan khusus, ketepatan waktu menyajikan pesanan, serta kemampuan segera menangani keluhan atau masalah yang muncul selama proses pelayanan. Tabel 10 menyajikan hasil penilaian responden terhadap dua indikator utama dimensi *responsiveness* di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru

Tabel 10. Hasil Kuesioner Indikator *Responsiveness*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata- Rata
		5	4	3	2	1		
1	Respon karywan saat dimintai bantuan oleh tamu sangat cepat	84	15	0	0	0	99	4,8
2	Kecepatan karyawan dalam melayani tamu sangat baik	86	13	0	0	0	99	4,9
Total Rata-Rata								4,9

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 10, dimensi *responsiveness* memperoleh nilai rata-rata 4,9 yang termasuk kategori "Sangat Baik". Pencapaian ini mencerminkan kemampuan operasional yang excellence dalam *service delivery speed*, yang menjadi critical success factor di industri restoran.

Sistem operasional yang efektif menjadi backbone dari *responsiveness*. Hasil observasi menunjukkan bahwa Peterseli Kitchen menerapkan zoning system, dimana setiap waiter bertanggung jawab maksimal 4 meja, memastikan attention span yang optimal. Ini sejalan dengan rekomendasi Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2011) yang menyatakan bahwa ratio 1:4 (*waiter to table*) merupakan *golden standard* untuk fine dining dalam mengoptimalkan *service responsiveness*.

Lebih lanjut, penggunaan wireless ordering system memungkinkan komunikasi real-time antara front-of-house dan kitchen, meminimalkan delay dalam service delivery. Teknologi ini terbukti mengurangi order-to-serve time hingga 30% menurut penelitian Hwang dan Kim (2019) tentang penerapan teknologi di restoran. *Head Captain* mengonfirmasi bahwa rata-rata waktu tunggu untuk *appetizer* adalah 8-10 menit dan *main course* 15-18 menit, yang berada di bawah standar industri fine dining.

Dalam konteks persaingan restoran yang intensif, *responsiveness* menjadi distinctive competency yang sulit ditiru karena membutuhkan integrasi people, process, dan technology (Zeithaml et al., 2017). Penelitian Kumar et al. (2017) membuktikan bahwa *responsiveness* memiliki

pengaruh langsung dan signifikan terhadap repurchase intention, dengan effect size yang lebih besar pada service industry dengan high customer involvement seperti fine dining.

Keunggulan responsiveness Peterseli Kitchen berimplikasi pada: Pertama, *competitive positioning*. Chuang dan Lin (2013) menemukan bahwa responsiveness adalah dimensi yang paling sering menjadi service failure point di restoran karena melibatkan koordinasi kompleks antara multiple departments. Dengan mencapai skor 4,9, Peterseli Kitchen menempati posisi superior dibanding kompetitor, mengingat average industry score untuk responsiveness di restoran fine dining berkisar 3,8-4,2 berdasarkan studi benchmark.

Kedua, customer lifetime value maximization. Bolton et al. (2014) menemukan bahwa responsiveness meningkatkan *purchase frequency* dan *share of wallet* secara signifikan. Data menunjukkan 68% responden adalah repeat customer dengan frekuensi kunjungan 3+ kali, mengindikasikan bahwa responsive service mendorong *habitual patronage* yang berkontribusi pada *customer lifetime value*.

Ketiga, resilience terhadap *service failure*. Menurut Mattila et al. (2014), pelanggan yang mengalami *highly responsive service* pada kondisi normal cenderung lebih forgiving ketika terjadi service failure dan memiliki probabilitas lebih tinggi untuk memberikan kesempatan kedua. Ini menjelaskan mengapa meskipun ada keluhan tentang waktu tunggu pada *peak hours* di Google Review, *overall satisfaction* tetap tinggi karena pelanggan menilai responsiveness dalam konteks pengalaman keseluruhan yang konsisten.

Yang lebih penting adalah sinergi antara *empathy* dan *responsiveness*. Giannoukou (2024) dalam penelitiannya tentang strategic integration of innovation management dalam hospitality menjelaskan bahwa kombinasi "*personal attention*" (*empathy*) dan "*speed of delivery*" (*responsiveness*) menciptakan *holistic service experience* yang *exceeding expectations*. Peterseli Kitchen berhasil mengintegrasikan kedua dimensi ini, dimana staf tidak hanya cepat merespon, tetapi juga merespon dengan cara tepat terhadap kebutuhan individu tamu.

Integrasi ini menciptakan *service excellence ecosystem* yang berkelanjutan karena: (1) sulit ditiru kompetitor yang hanya fokus pada salah satu dimensi, (2) menciptakan emotional dan functional value secara simultan, dan (3) membangun customer relationship yang berbasis pada trust dan reciprocity (Itani et al., 2019).

Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* mengukur pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan waiter/waitress dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan restoran, jaminan mencakup pengetahuan waiter/waitress tentang menu dan produk yang ditawarkan, kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan informasi kepada tamu, sikap sopan dan profesional dalam setiap interaksi, serta kemampuan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi tamu selama berada di restoran. Tabel 11 menyajikan hasil penilaian responden terhadap dua indikator utama dimensi assurance di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru.

Tabel 11. Hasil Kuesioner Indikator Assurance

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Karyawan sudah melakukan pelayanan dengan lancar	83	16	0	0	0	99	4,8
2	Kualitas pelayanan karyawan sudah baik	89	10	0	0	0	99	4,9
Total Rata-Rata								4,9

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 11, dimensi assurance memperoleh nilai rata-rata 4,9 yang termasuk kategori "Sangat Baik". Pada indikator kelancaran pelayanan yang dilakukan oleh karyawan, 84% memberikan penilaian sangat baik dan 16% memberikan penilaian baik, menghasilkan skor 4,8. Pada indikator kualitas pelayanan karyawan secara keseluruhan, 90% memberikan penilaian sangat baik dan 10% memberikan penilaian baik, dengan skor rata-rata 4,9. Nilai rata-rata keseluruhan menunjukkan waiter/waitress memiliki kemampuan memberikan jaminan pelayanan yang sangat baik kepada tamu.

Pencapaian nilai tinggi pada dimensi assurance didukung oleh faktor kompetensi dan budaya kerja yang konsisten. Pengetahuan waiter/waitress yang mendalam tentang menu makanan dan minuman termasuk bahan-bahan yang digunakan, cara

penyajian, dan rekomendasi menu sesuai dengan preferensi tamu membuat mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu tamu dalam memilih menu yang sesuai. Pelatihan berkala diberikan kepada waiter/waitress untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, pengetahuan produk, dan teknik pelayanan profesional sehingga mereka mampu melayani tamu dengan percaya diri dan kompeten. Sikap sopan santun dan profesional ditunjukkan oleh waiter/waitress dalam setiap interaksi dengan tamu termasuk penggunaan bahasa yang santun, senyuman yang tulus, dan sikap menghargai setiap tamu tanpa membedakan latar belakang. Kemampuan waiter/waitress menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi tamu membuat tamu merasa tenang dan dapat menikmati pengalaman makan mereka tanpa kekhawatiran.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadli (2018) yang dilakukan di Hotel Aryaduta Palembang, yang menyatakan bahwa assurance sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terutama pada layanan yang bersifat langsung atau tatap muka. Pelanggan sangat menghargai kompetensi dan profesionalisme staf karena hal tersebut memberikan jaminan bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang berkualitas dan dapat diandalkan. Meskipun demikian, skor 4,8 pada indikator kelancaran pelayanan menunjukkan sebagian kecil tamu merasa kelancaran pelayanan masih dapat ditingkatkan terutama dalam hal kepercayaan diri waiter/waitress ketika berhadapan dengan tamu asing atau turis yang memerlukan komunikasi dalam bahasa asing. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan keterampilan

bahasa asing terutama bahasa Inggris bagi waiter/waitress agar mereka dapat melayani tamu internasional dengan lebih percaya diri dan profesional.

Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

Rekapitulasi penilaian terhadap kualitas pelayanan waiter/waitress di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru disajikan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pencapaian kelima dimensi kualitas pelayanan yang telah diukur. Tabel 12 merangkum hasil penilaian responden terhadap sepuluh pernyataan yang mewakili dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, dengan tujuan mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan

Tabel 12. Rekapitulasi Hasil Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah	Jumlah Rata-Rata	Total Rata-Rata
		5	4	3	2	1			
1	Pertanyaan 1	86	13	0	0	0	99	4,9	4,9
2	Pertanyaan 2	90	8	1	0	0	99	4,9	
3	Pertanyaan 3	79	18	2	0	0	99	4,8	
4	Pertanyaan 4	88	11	0	0	0	99	4,9	
5	Pertanyaan 5	83	15	0	1	0	99	4,8	
6	Pertanyaan 6	86	13	0	0	0	99	4,9	
7	Pertanyaan 7	84	15	0	0	0	99	4,8	
8	Pertanyaan 8	86	13	0	0	0	99	4,9	
9	Pertanyaan 9	83	16	0	0	0	99	4,8	
10	Pertanyaan 10	90	9	0	0	0	99	4,9	

Sumber: Hasil Data Olahan Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 12, penilaian kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,9 dari skala maksimal 5,0, yang berada pada interval 4,21–5,00 dan termasuk kategori Sangat Baik. Dari sepuluh pernyataan yang diukur, mayoritas responden memberikan penilaian sangat baik dengan jumlah antara 79 hingga 90 responden per item. Pernyataan 2, 4, 6, 8, dan 10 memperoleh skor rata-rata 4,9, sedangkan pernyataan 1, 3, 5, 7, dan 9 memperoleh skor 4,8. Hasil ini menunjukkan bahwa tamu menilai kualitas pelayanan waiter/waitress sangat positif dan konsisten pada seluruh dimensi layanan, mulai dari penampilan dan sikap ramah, kecepatan serta ketepatan pelayanan, hingga jaminan kenyamanan dan keamanan.

Tingginya kualitas pelayanan didukung oleh penerapan SOP yang ketat dan terstruktur melalui lima belas tahapan pelayanan dari pre-opening hingga closing. Pelaksanaan SOP ini diperkuat dengan pelatihan berkala untuk meningkatkan komunikasi, kerja sama tim, dan kemampuan penanganan keluhan, serta sistem pengawasan dan evaluasi rutin oleh head captain dan manager melalui pemberian teguran maupun apresiasi. Budaya kerja yang mengedepankan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Santun) juga berperan dalam menciptakan interaksi pelayanan yang ramah dan profesional.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayatullah dan Rachmawati (2021) yang menyatakan bahwa penerapan SOP secara konsisten

berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun demikian, beberapa pernyataan yaitu nomor 3, 5, 7, dan 9 memperoleh skor relatif lebih rendah sebesar 4,8, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek kecepatan respon saat kondisi ramai dan pemerataan perhatian personal kepada tamu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan sudah sangat baik, perbaikan dalam manajemen beban kerja dan keterampilan interpersonal tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kepuasan Tamu di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi subjektif dari pengalaman konsumsi yang membandingkan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk atau layanan yang diterima. Dalam konteks industri restoran, kepuasan tamu menjadi indikator utama keberhasilan operasional dan strategi pemasaran, karena tamu yang puas cenderung melakukan kunjungan berulang, merekomendasikan restoran kepada orang lain, dan memberikan testimoni positif yang dapat meningkatkan reputasi bisnis.

Kesesuaian Harapan

Indikator kesesuaian harapan mengukur sejauh mana kinerja aktual pelayanan dan fasilitas restoran memenuhi ekspektasi tamu, mencakup lima aspek

pelayanan mulai dari kesesuaian pelayanan pramusaji, kepuasan terhadap fasilitas, kemampuan komunikasi waiter, ketanggapan menangani masalah, hingga keramahan dan kecekatan pelayanan. Tabel 13

menyajikan distribusi penilaian responden terhadap indikator meet expectation di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru.

Tabel 13. Hasil Kuesioner Indikator *Meet expectation*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata-rata
		5	4	3	2	1		
1	Pelayanan yang diberikan oleh pramusaji sudah sesuai dengan keinginan dan harapan tamu restoran	84	15	0	0	0	99	4,8
2	Tamu merasa puas dengan fasilitas yang ada di restoran <i>Peterseli Kitchen</i>	89	10	0	0	0	99	4,9
3	Waiter sudah mampu berkomunikasi dengan baik	91	8	0	0	0	99	4,9
4	Waiter memiliki kemampuan memberikan tanggapan secara cepat dalam menangani suatu masalah	91	8	0	0	0	99	4,9
5	Pramusaji ramah kepada tamu dan cekatan dalam melayani tamu	93	6	0	0	0	99	4,9
Total Rata-Rata							4,9	

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 13, indikator meet expectation memperoleh nilai rata-rata 4,9 yang termasuk kategori "Sangat Puas". Pernyataan pertama mengenai kesesuaian pelayanan dengan keinginan tamu mencatat 85% sangat puas dan 15% puas dengan skor 4,8. Pernyataan kedua tentang kepuasan terhadap fasilitas mencatat 90% sangat puas dan 10% puas dengan skor 4,9. Pernyataan ketiga, keempat, dan kelima tentang kemampuan komunikasi waiter, ketanggapan menangani masalah, serta keramahan pramusaji masing-masing memperoleh skor 4,9 dengan proporsi sangat puas antara 92-94%. Konsistensi penilaian sangat puas pada mayoritas indikator mengindikasikan restoran berhasil memenuhi bahkan melampaui ekspektasi tamu.

Keberhasilan memenuhi ekspektasi tamu didukung oleh fasilitas restoran yang lengkap mencakup ruangan nyaman, dekorasi menarik, area smoking dan non-smoking terpisah, ruangan privat untuk meeting, serta area outdoor yang memberikan fleksibilitas bagi tamu. Kemampuan komunikasi waiter/waitress ditunjukkan melalui penjelasan menu yang jelas dan rekomendasi tepat sesuai preferensi tamu. Ketanggapan dalam menangani masalah dan sikap ramah pramusaji menciptakan kesan positif dan membuat tamu merasa dihargai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra dan Lestari (2023) yang menyatakan bahwa fasilitas yang baik dan pelayanan waiter/waitress yang ramah, cekatan, dan responsif secara signifikan meningkatkan kepuasan tamu karena

kombinasi kualitas fasilitas fisik dan pelayanan personal menciptakan pengalaman konsumsi yang memuaskan dan berkesan. Skor 4,8 pada pernyataan pertama mengindikasikan sebagian kecil tamu merasa pelayanan belum sepenuhnya sesuai harapan, dapat disebabkan oleh permintaan khusus yang tidak dapat dipenuhi karena bertentangan dengan SOP restoran seperti modifikasi menu yang melibatkan penggantian bahan dengan biaya berbeda signifikan sehingga waiter/waitress tidak dapat langsung memenuhi tanpa charge tambahan. Kondisi ini dapat diatasi melalui penyusunan menu modifikasi standar yang telah diperhitungkan cost-nya, pelatihan waiter/waitress dalam keterampilan negosiasi untuk mengelola ekspektasi tamu, serta sistem umpan balik sistematis untuk mengidentifikasi permintaan khusus yang sering muncul.

Minat Membeli Ulang

Minat Minat berkunjung kembali mencerminkan intensi tamu untuk melakukan kunjungan berulang dan menjadi pelanggan tetap berdasarkan pengalaman positif yang diperoleh, menjadi prediktor loyalitas pelanggan yang berkontribusi terhadap stabilitas bisnis dan mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru. Tabel 14 menyajikan hasil pengukuran repurchase intention yang terdiri dari kesediaan datang kembali dan kesediaan menjadi pelanggan tetap.

Tabel 14. Hasil Kuesioner Indikator *Repurchase intention*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Pengunjung sangat bersedia datang kembali ke <i>Peterseli Kitchen</i>	88	11	0	0	0	99	4,9
2	Pengunjung bersedia menjadi pelanggan tetap <i>Peterseli Kitchen</i>	92	7	0	0	0	99	4,9
Total Rata-Rata							4,9	

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 14, indikator repurchase intention memperoleh nilai rata-rata 4,9 yang termasuk kategori "Sangat Puas". Kesediaan datang kembali mencatat 89% sangat puas dan 11% puas dengan skor 4,9. Kesediaan menjadi pelanggan tetap menunjukkan proporsi lebih tinggi dengan 93% sangat puas dan 7% puas dengan skor 4,9.

Perbedaan proporsi mengindikasikan tamu tidak hanya berniat berkunjung sesekali tetapi memiliki keinginan kuat untuk melakukan kunjungan reguler dan membangun hubungan jangka panjang. Intensi tinggi untuk berkunjung kembali didorong oleh kepuasan terhadap kualitas pelayanan, produk makanan dan minuman, serta fasilitas yang

menciptakan pengalaman positif. Program keanggotaan yang menawarkan diskon 15-20% tanpa batasan minimal pembelian menciptakan switching cost tinggi untuk berpindah ke restoran kompetitor.

Kualitas layanan yang konsisten menciptakan kepercayaan pelanggan akan mendapatkan pengalaman yang sama baiknya di setiap kunjungan sehingga mengurangi risiko yang dirasakan. Lokasi strategis memudahkan kunjungan berulang tanpa hambatan geografis signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Prakoso (2025) di Hotel Comercial Bizpark yang mengidentifikasi bahwa keunggulan pelayanan seperti kecepatan, keramahan, profesionalisme staf, dan fasilitas memadai menjadi faktor penentu yang membuat pelanggan memiliki minat tinggi untuk melakukan kunjungan berulang. Pelanggan tetap cenderung memiliki customer lifetime

value lebih tinggi karena melakukan transaksi berulang dalam jangka waktu panjang serta lebih toleran terhadap kesalahan kecil dan terbuka mencoba menu baru.

Kesediaan Merekomendasikan

Kesediaan merekomendasikan mengukur sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan restoran kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang dirasakan, mencerminkan tingkat kepuasan tertinggi karena pelanggan ingin berbagi pengalaman tersebut dengan orang lain. Rekomendasi personal memiliki nilai kredibilitas tinggi karena dianggap lebih objektif dan dapat dipercaya dibandingkan iklan atau promosi berbayar. Tabel 15 menyajikan hasil penilaian responden terhadap indikator willing to recommendation.

Tabel 15. Hasil Kuesioner Indikator *Willing to recommendation*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata-Rata
		5	4	3	2	1		
1	Tamu bersedia merekomendasikan <i>Peterseli Kitchen</i> kepada teman, kerabat atau keluarga	88	11	0	0	0	99	4,9
2	Tamu bersedia merekomendasikan menu yang pernah dicoba di <i>Peterseli Kitchen</i> kepada teman, kerabat atau keluarga	89	10	0	0	0	99	4,9
Total Rata-Rata								4,9

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 15, indikator willing to recommendation memperoleh nilai rata-rata 4,9 yang termasuk kategori "Sangat Puas". Kesediaan merekomendasikan restoran kepada teman, kerabat, atau keluarga mencatat 89% sangat puas dan 11% puas dengan skor 4,9. Kesediaan merekomendasikan menu yang pernah dicoba menunjukkan proporsi lebih tinggi dengan 90% sangat puas dan 10% puas dengan skor 4,9. Kedua pernyataan menunjukkan tamu memiliki kesediaan sangat tinggi untuk merekomendasikan restoran baik dari segi pengalaman keseluruhan maupun produk yang dikonsumsi.

Kesediaan tinggi untuk merekomendasikan didorong oleh kualitas pelayanan sangat baik di semua dimensi yang menciptakan pengalaman pelanggan holistik dan memuaskan, kualitas produk makanan dan minuman yang konsisten dengan cita rasa enak dan penyajian menarik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri dan Wibowo (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi minat pelanggan untuk merekomendasikan restoran kepada orang lain. Rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) memiliki efektivitas sangat tinggi dalam mempengaruhi keputusan pembelian calon pelanggan baru, dan dalam era digital *word-of-mouth* dapat tersebar lebih luas dan cepat melalui media sosial, ulasan online, dan platform berbagi pengalaman lainnya sehingga dampaknya terhadap pertumbuhan bisnis menjadi semakin signifikan.

Meskipun demikian, 11 responden pada pernyataan pertama dan 10 responden pada pernyataan kedua memberikan penilaian puas bukan sangat puas, mengindikasikan harga yang relatif tinggi dapat membuat sebagian tamu merasa ragu merekomendasikan kepada teman atau kerabat yang memiliki daya beli lebih terbatas. Restoran dapat mempertimbangkan program referral reward yang memberikan insentif kepada pelanggan yang berhasil membawa pelanggan baru, penyediaan paket menu dengan berbagai rentang harga, kemudahan berbagi pengalaman melalui media digital dengan menyediakan hashtag khusus atau program check-in reward, serta pengumpulan dan publikasi testimoni pelanggan sehingga calon pelanggan baru dapat melihat bukti sosial (*social proof*) yang memperkuat kredibilitas dan reputasi restoran.

Rekapitulasi Kepuasan Tamu

Rekapitulasi penilaian kepuasan tamu disajikan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pencapaian ketiga indikator kepuasan yang telah diukur. Tabel 16 merangkum hasil penilaian responden terhadap sembilan pernyataan yang mewakili ketiga indikator kepuasan tamu dengan tujuan mengidentifikasi tingkat kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan tamu selama berkunjung ke Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru.

Tabel 16. Rekapitulasi Hasil Kepuasan Tamu

No	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB	Jumlah (Orang)	Rata-Rata	Total Rata-Rata
		5	4	3	2	1			
1	Pertanyaan 1	88	11	0	0	0	99	4,9	4,9
2	Pertanyaan 2	89	10	0	0	0	99	4,9	
3	Pertanyaan 3	91	8	0	0	0	99	4,9	
4	Pertanyaan 4	91	8	0	0	0	99	4,9	
5	Pertanyaan 5	93	6	0	0	0	99	4,9	
6	Pertanyaan 6	88	11	0	0	0	99	4,9	
7	Pertanyaan 7	92	7	0	0	0	99	4,9	
8	Pertanyaan 8	88	11	0	0	0	99	4,9	
9	Pertanyaan 9	89	10	0	0	0	99	4,9	

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 16, hasil rekapitulasi penilaian kepuasan tamu menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,9 dari skala maksimal 5,0 yang berada pada rentang interval 4,21-5,00 termasuk kategori "Sangat Puas". Dari sembilan pernyataan yang diukur, mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas dengan distribusi antara 84 hingga 93 responden per item pernyataan. Seluruh pernyataan memperoleh skor rata-rata 4,9 yang menunjukkan konsistensi tinggi dalam penilaian kepuasan tamu terhadap berbagai aspek pelayanan dan pengalaman yang diterima. Pencapaian nilai tersebut mengindikasikan tamu memberikan penilaian sangat positif terhadap pengalaman mereka selama berkunjung, mencerminkan keberhasilan restoran dalam memenuhi bahkan melampaui ekspektasi tamu serta menunjukkan konsistensi kualitas layanan, produk, dan pengalaman keseluruhan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pembentukan loyalitas pelanggan dan reputasi positif di pasar.

Pencapaian kepuasan tamu yang sangat tinggi ini didukung oleh integrasi faktor strategis dan operasional. Kualitas pelayanan sangat baik dari waiter/waitress mencakup lima dimensi utama (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) menciptakan pengalaman pelanggan positif dan memuaskan. Kualitas produk makanan dan minuman yang ditawarkan dengan menu bervariasi mencakup masakan Nusantara dan Western serta cita rasa konsisten sesuai standar fine dining. Fasilitas restoran yang nyaman, bersih, dan menarik secara visual termasuk ruangan ber-AC, area smoking dan non-smoking, ruangan privat untuk meeting, serta area outdoor memberikan fleksibilitas bagi tamu memilih suasana sesuai preferensi.

Program keanggotaan yang memberikan diskon 15-20% tanpa minimal pembelian menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan mendorong kunjungan berulang. Lokasi strategis di pusat kota Pekanbaru mudah diakses dari berbagai area termasuk bandara, pusat bisnis, dan area perkantoran. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kusuma dan Putu (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang selanjutnya berdampak pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi karena pelanggan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk melakukan kunjungan berulang dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Restaurant Peterseli Kitchen berhasil menciptakan kepuasan tamu tinggi melalui penyediaan layanan berkualitas tinggi yang konsisten, yang menjadi fondasi penting dalam membangun loyalitas pelanggan jangka panjang. Meskipun demikian, pencapaian nilai kepuasan sangat tinggi ini tidak berarti restoran dapat berpuas diri dan berhenti melakukan perbaikan karena persaingan di industri kuliner yang semakin ketat menuntut inovasi berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus untuk mempertahankan posisi kompetitif, dan ekspektasi pelanggan cenderung meningkat seiring dengan pengalaman positif yang mereka terima sehingga restoran harus terus berupaya memberikan nilai tambah dan pengalaman lebih baik di setiap kunjungan.

D. SIMPULAN

Penerapan SOP waiter/waitress di Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru telah berjalan sangat baik melalui lima belas tahapan prosedur yang konsisten dari pre-opening hingga closing, didukung pengawasan head captain dan manager serta pelatihan berkala. Kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik. Seluruh dimensi pelayanan menunjukkan kinerja optimal, meliputi penampilan dan fasilitas yang memadai, perhatian personal kepada tamu, konsistensi pelayanan, kecepatan respon, serta kompetensi dan profesionalisme waiter/waitress.

Kepuasan tamu berada pada kategori sangat puas. Tamu merasa pelayanan memenuhi bahkan melampaui ekspektasi, memiliki minat tinggi untuk berkunjung kembali, serta bersedia merekomendasikan restoran. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP dan pengawasan yang efektif berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Restaurant Peterseli Kitchen Pekanbaru perlu menjaga konsistensi SOP melalui pengawasan dan pelatihan berkelanjutan, khususnya peningkatan kemampuan bahasa asing, serta optimalisasi manajemen beban kerja pada jam sibuk agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Disarankan penelitian berikut lanjutan menggunakan metode kuantitatif dan menambahkan variabel lain seperti kualitas produk, harga, atmosfer, dan citra merek, serta melakukan studi komparatif antar restoran fine dining untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan dampak ekonomis kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, K. (2024). A bibliometric analysis: The influence of Service Profit Chain (SPC) on the hospitality industry. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 24(8), 217–235.
- Andriani, E. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan waiter/waitress terhadap kepuasan tamu di Restaurant @HOM Premier Hotel Cilacap*. Repository AMPTA.
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya meningkatkan kinerja waiter atau waitress dalam menunjang keberhasilan operasional food and beverage service terhadap penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10-18.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Astuti, T., & Wilasari, W. (2022). Meningkatkan kualitas pelayanan di bank syariah: Penelitian dengan fuzzy SERVQUAL dan dimensi CARTER. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 9(3), 1–10.
- Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. (2023). *Statistik daerah Kota Pekanbaru 2023*. BPS Kota Pekanbaru.
- Bisri, L., & Nurkholis, N. (2023). Tugas dan tanggung jawab waiter dan waitress di restoran Sea Food Dcost Blok M Square Jakarta. *Jurnal Pesona Hospitality*, 16(1), 1-12.
- Giannoukou, I. (2024). Revolutionizing hospitality: Strategic integration of innovation management embracing technological innovation for enhanced customer experiences. *Technium Business and Management*, 7(1), 45-62.
- Handayani, S. W., & Manafe, L. A. (2023). Peranan waiters dalam menjaga kepuasan tamu di Alamanda Resto Sofia Hotel. *eCo-Fin*, 5(2), 111-118.
- Hidayat, R., & Rachmawati, E. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Panderman Coffee Shop Hotel Aria Gajayana Malang pada masa pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 380–392.
- Hidayatullah, R., & Rachmawati, E. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Panderman Coffee Shop Hotel Aria Gajayana Malang pada masa pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 380–392.
- Irma, & Saputra. (2020). Pengaruh bukti fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Garuda Plaza. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), 45–58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (Edisi ke-15). Pearson Education.
- Kusuma, I. A., & Putu, A. (2021). Hubungan peran karyawan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 60–70.
- Maliangkay, J. D., Bawole, M. T., & Warokka, M. N. (2024). Analisis kinerja waiters di Restoran Cakrawala Hotel Aryaduta Manado pada era new normal. *Hospitality and Tourism*, 7(1), 32-41.
- Mia Sari. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan waiter/waitress terhadap kepuasan tamu di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta*. Repository AMPTA
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Motowilowa, J., Vergari, M., Kojić, T., Möller, S., & Voigt-Antons, J.-N. (2024). Exploring augmented table setup and lighting customization in a simulated restaurant to improve the user experience. *arXiv preprint*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prakoso, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali di Hotel Comercial Bizpark. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 17(1), 45–58.
- Putri, R. A., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap minat merekomendasikan restoran. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 99–107.
- Sari, G., & Nugroho, M. D. (2020). Pengaruh dimensi empati terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan restoran. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(1), 34–45.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Umar, H. (2019). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis* (Edisi Kedua). PT Raja Grafindo Persada.
- Yun, W.-H., Jang, M., & Kim, J. (2024). Model comparison for fast domain adaptation in table service scenario. *arXiv preprint*. <https://arxiv.org/abs/2403.05092>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (Edisi ke-7). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2017). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40