Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085

Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOKBEN KITCHEN CIOMAS

Muhamad Ridwan Darmawan[1]*, Cindy Henriette Posumah[2]
[1, 2] Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Bogor, Indonesia
Email : darmawanridwan13@gmail.com[1], posumah.cindy27@gmail.com[2]

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of service quality at HokBen Kitchen Ciomas based on the five service quality dimensions proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The background of this research stems from several customer complaints related to slow service, lack of employee friendliness, and inadequate dining comfort, all of which potentially affect customer satisfaction and loyalty. A qualitative approach was employed, using data collection techniques such as participatory observation, semi-structured interviews, and documentation. Informants in this study included cashiers, cooks, and supervisors at HokBen Kitchen Ciomas. The findings reveal several challenges in service delivery, including workforce shortages, limited operational support facilities, and suboptimal staff coordination. Despite these issues, the management has made efforts to maintain service quality standards through employee training and the utilization of technology in operations.

***Keywords**: service quality, quick-service restaurant, customer satisfaction, HokBen Kitchen Ciomas*

Article History
Received: Agustus 2025
Reviewed: Agustus 2025
Published: Agustus 2025

Plagirism Checker No 237 DOI : Prefix DOI : 10.8734/panorama.v1i1.1395 **Copyright : Author Publish by : Panorama**

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Salah satu jenis restoran yang mengalami perkembangan di Indonesia yaitu restoran cepat saji dimana restoran ini menyiapkan makanan dalam waktu yang singkat, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk makan, bahkan semakin populer di semua kalangan karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki waktu terbatas (Riadi, 2021). Berdasarkan data jumlah restoran menurut kecamatan di ciomas kabupaten bogor di tahun 2025 ada 2 unit. Dalam industri makanan cepat saji, kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Konsumen mengharapkan makanan yang disajikan dengan cepat tanpa mengurangi kualitas dan cita rasa. HokBen Kitchen Ciomas menyediakan makanan cepat saji dengan rasa khas otentik jepang yang sudah diadaptasi dengan lidah masyarakat Indonesia. Dengan konsep mengutamakan layanan take away dan delivery. HokBen Kitchen Ciomas sebagai bagian dari jaringan restoran cepat saji HokBen menghadapi tantangan dalam menjaga standar layanan yang cepat dan efisien.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Pahrurozi & Nurtjahjadi, 2024), hambatan dalam penerapan kualitas pelayanan dapat berasal dari berbagai aspek, seperti keterlambatan pasokan bahan baku, permasalahan teknis dalam

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

peralatan dapur, kurangnya tenaga kerja, atau kendala dalam sistem pemrosesan pesanan. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu pelanggan, ketidakpuasan konsumen, dan pada akhirnya berdampak negatif terhadap citra dan profitabilitas perusahaan. HokBen sebagai restoran cepat saji telah menerapkan berbagai strategi untuk memastikan efisiensi operasional, seperti penggunaan teknologi dalam pemrosesan pesanan dan pelatihan intensif bagi karyawan. Namun, dalam praktiknya, tetap terdapat hambatan-hambatan yang menghambat alur kerja di dapur dan menyebabkan keterlambatan dalam penyajian makanan. HokBen Kitchen Ciomas mendapatkan beberapa ulasan pelanggan yang menunjukkan ketidakpuasan akan lambatnya penyajian, seperti yang terlihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Google Review

Pelanggan HokBen Kitchen Ciomas juga merasakan kurangnya kapasitas keterampilan karyawan, seperti yang diungkapkan pada gambar berikut:

Gambar 2. Google Review

Selain itu, kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman juga menimbulkan keluhan dari para pelanggan yang mengunjungi HokBen Kitchen Ciomas, terutama dari para driver online seperti yang terlihat pada gambar:

Gambar 3. Google Review

Berdasarkan ulasan pelanggan yang diperoleh dari Google Review pada tahun 2025, terdapat beberapa keluhan yang cukup konsisten terkait pelayanan di HokBen Kitchen Ciomas. Beberapa di antaranya meliputi waktu penyajian yang tergolong lambat, sikap pelayan (waiter) yang kurang ramah saat memberikan sambutan kepada pelanggan, serta kondisi tempat yang dinilai kurang nyaman untuk menikmati makanan. Ketiga hal tersebut menunjukkan adanya indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang dapat mengidentifikasi dan menganalisis dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

LITERATURE REVIEW

Teori Restaurant

Menurut Peraturan menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014, Restoran adalah bentuk bisnis yang menyediakan layanan makanan dan minuman dengan fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk proses pengolahan, penyimpanan, dan penyajian di lokasi yang tetap dan tetap tidak berpindah-pindah. Menurut Nifati & Purwidiani dalam Sofiani (2022) restoran adalah tempat yang terstruktur dengan tujuan mencapai keuntungan, yang memberikan layanan yang baik kepada semua konsumennya yang menikmati jasa makanan maupun minuman.

Teori Food and Beverage

Food and beverage service adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial (Rizka Maria Merdeka, 2025).

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya penambahan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam Pontoh et al. (2020) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2012) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithml dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono & Chandra (2019:113) adalah:

1. Tangible, yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Emphaty, yaitu berkenaan mengenai perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta member perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam seperti yang nyaman.
3. Responsiveness, yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Reliability, yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
5. Assurance, yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di HokBen Kitchen Ciomas, Jl. Bojong Menteng, Pasir Kuda, Ciomas, Bogor, dari Januari hingga Juni 2025, dengan pendekatan kualitatif untuk menggali makna dan pengalaman sosial secara mendalam. Metode ini digunakan karena memandang realitas sebagai sesuatu yang jamak dan interaktif, sesuai dengan pandangan konstruktivisme (Danim, 2002). Informan dalam penelitian ini terdiri dari kasir (informan utama), serta cook dan supervisor (informan pendukung). Data yang dikumpulkan mencakup data primer melalui wawancara langsung dengan karyawan, dan data sekunder dari buku, jurnal, serta penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, wawancara semi

terstruktur, dokumentasi, dan studi literatur. Proses analisis data mengacu pada pendapat Kaelan (2012) dan Bogdan (dalam Hardani dkk, 2020), yang mencakup reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif dan visual, triangulasi untuk menguji keabsahan data (Moleong, 2017), serta penarikan kesimpulan secara induktif-deduktif yang selaras dengan tujuan dan fokus penelitian untuk menghasilkan temuan baru yang bermakna.

HASIL KARYA DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Penelitian

Dalam upaya mengevaluasi kualitas pelayanan di HokBen Kitchen Ciomas, dilakukan wawancara terhadap tiga posisi penting, yaitu kasir, cook, dan supervisor. Wawancara ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama: Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (kepedulian). Pertanyaan yang diajukan disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing posisi, dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana pelayanan dijalankan dan bagaimana tantangan di lapangan ditangani.Berikut adalah hasil wawancara yang telah dianalisis secara naratif berdasarkan 10 butir pertanyaan.

Tabel 1. Pertanyaan Wawancara

No.	Dimensi SERVQUAL	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Analisis
1	Tangible (Bukti fisik)	Seberapa penting kebersihan area kerja dalam mendukung kualitas pelayanan?	Kasir	Area kasir yang bersih dan rapi penting untuk kelancaran transaksi dan memberi kesan positif.	Area kasir dianggap penting karena memberi kesan positif, menjaga kontaminasi, melancarkan transaksi, meningkatkan efisiensi
			Cook	Kebersihan dapur sangat penting agar makanan tidak terkontaminasi.	
			Supervisor	Kebersihan kasir dan dapur meningkatkan efisiensi serta memberi kesan baik pada pelanggan.	
2	Tangible (Bukti Fisik)	Bagaimana menjaga fasilitas dan perlengkapan tetap dalam kondisi baik?	Kasir	Membersihkan area kasir secara berkala dan menjaga kerapian meja kasir.	Fasilitas dijaga melalui kebersihan rutin, penggunaan alat sesuai fungsi, dan pemeliharaan terjadwal.
			Cook	Menggunakan peralatan sesuai fungsi dan menjaga kebersihannya.	
			Supervisor	Melakukan kontrol harian dan pemeliharaan rutin (harian, mingguan, bulanan).	
3	Reliability (Keandalan)	Bagaimana memastikan pesanan/pelayanan pelanggan akurat dan tepat waktu?	Kasir	Double check, beri cap “pesanan lengkap”, dan proses sesuai urutan masuk.	Keakuratan dijaga dengan SOP, pemeriksaan ganda, dan pengawasan berkala.
			Cook	Masak sesuai SOP dan urutan pesanan.	
			Supervisor	Kontrol setiap 30 menit, refresh pelatihan staf, dan pastikan SOP dijalankan.	
4	Reliability (Keandalan)	Apa tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan dan bagaimana cara mengatasinya?	Kasir	Pelanggan memiliki karakter berbeda. Saya tetap profesional dan mengikuti standar.	Konsistensi dijaga lewat profesionalisme, kepatuhan SOP, dan pembinaan staf saat terjadi deviasi SOP
			Cook	Menjaga rasa saat ramai dengan tetap mengikuti SOP.	
			Supervisor	Telusur penyebab deviasi SOP dan lakukan coaching staf.	
5	Responsiveness (Ketanggapan)	Bagaimana menangani keluhan	Kasir	Menjelaskan menu secara jelas dan memberikan	Keluhan ditangani dengan empati,

Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

		atau permintaan khusus dari pelanggan?		rekomendasi sesuai kebutuhan pelanggan.	solusi cepat, dan penyesuaian yang tidak menurunkan kualitas.
			Cook	Mengganti pesanan jika sesuai permintaan dan tidak mengganggu kualitas.	
			Supervisor	Dengarkan dengan empati, minta maaf, beri solusi terbaik, dan lakukan follow up.	
6	Responsivenss (Ketanggapan)	Apa yang dilakukan saat antrean panjang atau pesanan membludak?	Kasir	Tetap tenang dan fokus, serta memberi estimasi waktu tunggu sejak awal.	Antrean diatasi dengan komunikasi estimasi waktu, ketelitian pesanan, dan pengaturan alur kerja.
			Cook	Tidak sajikan makanan yang salah dan masak ulang sesuai pesanan.	
			Supervisor	Atur alur kerja dan bantu koordinasi antar staf agar pelayanan tetap cepat.	
7	Assurance (Jaminan)	Bagaimana menjaga komunikasi dan koordinasi antar staf?	Kasir	Komunikasi tertulis yang jelas dengan dapur.	Koordinasi dijaga lewat komunikasi tertulis, evaluasi rutin, dan membangun komunikasi yang efektif.
			Cook	Komunikasi tertulis dengan kasir untuk menghindari kesalahan.	
			Supervisor	Membangun komunikasi efektif dan mengevaluasi masalah koordinasi secara berkala.	
8	Assurance (Jaminan)	Bagaimana menjaga interaksi agar profesional dan sopan?	Kasir	Terapkan prinsip SAT (Senyum, Antusias, Tulus), ucapkan salam dan terima kasih.	Profesionalisme dibangun melalui prinsip pelayanan ramah, teladan pimpinan, dan pengawasan interaksi.
			Cook	Tidak langsung berinteraksi, tapi menyajikan makanan dengan benar sesuai standar.	
			Supervisor	Memberikan contoh interaksi sopan dan mengawasi staf agar sesuai SOP.	
9	Emphaty (Kepedulian)	Apakah memberikan perhatian khusus kepada pelanggan seperti anak-anak, lansia, atau difabel?	Kasir	Ya, agar mereka merasa nyaman dan mendapat pelayanan setara.	Pelayanan disesuaikan agar pelanggan merasa nyaman dan mendapatkan perlakuan setara.
			Cook	Bisa menyesuaikan pesanan jika tidak merusak kualitas makanan.	
			Supervisor	Ya, perhatian khusus penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.	
10	Emphaty (Kepedulian)	Bagaimana menjaga semangat kerja dan motivasi agar tetap profesional dalam melayani?	Kasir	Bersikap ramah dan menunjukkan ekspresi positif saat melayani.	Motivasi dijaga melalui sikap positif, fokus kerja, lingkungan suportif, dan apresiasi dari atasan.
			Cook	Fokus menjaga kualitas rasa dan penyajian makanan.	
			Supervisor	Ciptakan lingkungan kerja nyaman, beri apresiasi, dan pelatihan berkala kepada staf.	

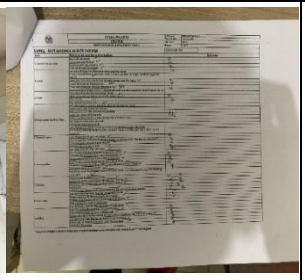
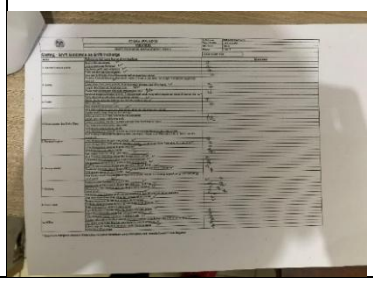
Sumber: Data Penulis, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis menunjukkan bahwa pelayanan di tempat kerja sudah memenuhi standar SERVQUAL, terutama dari segi kebersihan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian. Kebersihan area kerja dan penerapan SOP menjadi

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

kunci utama kualitas pelayanan. Staf mampu menangani keluhan dengan cepat dan menjaga komunikasi yang efektif. Perhatian khusus kepada pelanggan dengan kebutuhan khusus juga diterapkan dengan baik. Namun, konsistensi pelayanan saat kondisi sibuk masih belum terjaga, karena alasan rush hour dan kurang tenaga kerja.

Tabel 2. Triangulasi Data

No.	Butir Wawancara	Kesesuaian Hasil Wawancara	Bukti Dokumentasi	Ya / Tidak
1	kondisi area kasir dalam mendukung pelayanan	Tidak sesuai		Tidak, ditemukan bahwa area kasir tidak sepenuhnya tertata rapi, terutama pada jam sibuk.
2	Langkah-langkah yang dilakukan untuk menjaga kebersihan area kerja	Sesuai		Ya, Pernyataan informan tentang rutinitas pembersihan area kerja sesuai.
3	Proses memastikan pesanan sesuai dan konsisten	Sesuai		Ya, informan menyatakan bahwa setiap pesanan dicek ulang dan diberi stempel "pesanan sesuai".
4	Pelaksanaan briefing untuk koordinasi	Sesuai		Ya, semua informan menyebutkan bahwa briefing dilakukan secara rutin setiap pergantian shift.
5	Mengawasi kinerja staf untuk memastikan kualitas pelayanan selalu konsisten?	Tidak Sesuai		Tidak Sesuai, meskipun supervisor melakukan daily checklist. Tetapi menunjukkan ketidakkonsistenan staf, terutama saat restoran ramai.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

6	Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap staf, terutama kasir dan cook, memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan?	Sesuai		Ya, melakukan pelatihan secara berkala.

Sumber: Data Penulis, 2025

Berdasarkan hasil oberservasi, terungkap bahwa semua point SOP baik, Namun terungkap pada point 1 dan point 5 ditemukan tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kasir, cook, dan supervisor, diperoleh beberapa temuan terkait dengan pelayanan restoran, khususnya dalam aspek kebersihan, prosedur kerja, serta interaksi dengan pelanggan. Pembahasan hasil penelitian ini akan diuraikan berdasarkan tema yang muncul dari hasil wawancara.

1. Kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasir, cook, dan supervisor, serta observasi langsung, ditemukan bahwa kecepatan pelayanan di HokBen Kitchen Ciomas masih menghadapi kendala terutama pada saat jam sibuk. Hokben kitchen ciomas telah memiliki SOP Tentang waktu pelayanan dimana didalam SOP tersebut dicantumkan bahwa waktu pengepakan 1 Box 1 menit, tapi dilapangan sering terjadi hal yang berbeda terutama pada rush hour antara pukul 17.00-21.00 sering terjadi keterlambatan layanan pesananan karna kurang optimalnya koordinasi antara kasir dan cook, kurangnya tenaga kerja pada rush hour tersebut serta tidak adanya stok produk yang ready. Sehingga menyebabkan waktu tunggu yang semakin lama dan pada akhirnya konsumen menimbulikan keluhan pelanggan. Standar waktu pengepakan dapat dilihat dilampiran 8. Berdasarkan hasil observasi dilapangan sering tidak dijalankan karna stok yang kurang

2. Sikap dan prilaku pelayanan

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa karyawan telah diberikan pelatihan mengenai tata cara melayani pelanggan, termasuk penggunaan greeting seperti “Irasshaimase”, senyum, dan sikap ramah. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa greeting tersebut belum selalu dilakukan dengan konsisten, terutama ketika kondisi restoran ramai.

3. Kebersihan area pelayanan

Hasil wawancara dengan kasir dan supervisor menyatakan bahwa area kasir dan dapur rutin dibersihkan. Namun, dalam praktiknya, pada jam operasional sibuk, kebersihan area kasir cenderung terabaikan. Hal ini dapat memberikan kesan negatif kepada pelanggan, terlebih bagi pelanggan yang memperhatikan aspek higienitas.

4. Koordinasi antar staf

Koordinasi antar staf, khususnya antara kasir dan cook, menjadi salah satu aspek penting yang mendukung kelancaran pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi antar staf sudah dilakukan secara lisan maupun tertulis. Namun, ketika beban kerja meningkat, koordinasi menjadi kurang efektif sehingga berpengaruh terhadap waktu penyajian makanan. Hal ini menunjukkan perlunya sistem komunikasi yang lebih efisien untuk mendukung pelayanan yang cepat dan akurat.menjaga kualitas makanan dengan SOP ketat.

5. Kenyamanan tempat

Berdasarkan ulasan pelanggan dan hasil observasi, kenyamanan ruang makan perlu ditingkatkan. Suasana yang sempit dan kurang bersih saat ramai dapat mengurangi kepuasan pelanggan, meskipun kualitas makanan tetap terjaga.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan di HokBen Kitchen Ciomas, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik sesuai standar operasional yang berlaku. Hal ini terlihat dari adanya kesadaran seluruh staf, baik kasir, cook, maupun supervisor terhadap pentingnya menjaga kebersihan area kerja, baik di area kasir maupun dapur. Kebersihan yang terjaga bukan hanya berfungsi untuk mendukung kenyamanan pelanggan, tetapi juga sebagai langkah penting dalam menjaga kualitas produk yang disajikan. Pelayanan yang diberikan oleh kasir menunjukkan penerapan standar pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional, termasuk penggunaan metode SAT (Senyum, Antusias, Tulus) dalam berinteraksi dengan pelanggan. Di sisi lain, staf dapur menunjukkan konsistensi dalam menjaga kualitas dan rasa makanan dengan cara mengikuti standar resep dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Koordinasi antara kasir, cook, dan supervisor juga berjalan cukup baik melalui komunikasi tertulis maupun lisan yang jelas agar pesanan pelanggan dapat diproses dengan tepat. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala di lapangan, Selain itu, beberapa pelanggan juga menyampaikan adanya keluhan terkait waktu penyajian yang lambat, pelayanan greeting yang kurang ramah, serta kenyamanan tempat yang perlu ditingkatkan.Secara keseluruhan, kualitas pelayanan HokBen Kitchen Ciomas dapat dikatakan cukup baik, namun masih memerlukan beberapa peningkatan agar pelayanan yang diberikan dapat semakin optimal dan mampu memenuhi harapan pelanggan secara menyeluruh. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di HokBen Kitchen Ciomas, penting bagi manajemen untuk terus memperkuat pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, terutama dalam aspek komunikasi dan pemahaman standar operasional. Pelatihan rutin yang bersifat praktis dan interaktif akan membantu staf lebih memahami pentingnya kebersihan, konsistensi dalam penyajian, serta cara menangani keluhan pelanggan dengan sikap profesional dan empati. Pengelolaan kebersihan area kerja harus diprioritaskan dengan penegakan disiplin yang tegas serta penerapan standar sanitasi yang jelas. Melibatkan seluruh staf dalam tanggung jawab kebersihan secara bersama-sama akan menciptakan budaya kerja yang lebih sehat dan produktif. Membangun komunikasi yang terbuka dan saling mendukung antar staf sangat penting. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kolaboratif, semangat kerja dan motivasi staf dapat meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada pelanggan. Terakhir, untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, HokBen Kitchen Ciomas perlu melakukan penambahan dan penyesuaian jumlah tenaga kerja, terutama pada jam-jam sibuk. Penambahan ini akan membantu menjaga kelancaran operasional dan mengurangi risiko kelelahan atau penurunan performa staf selama jam padat.

REFERENSI

Daniel, M. (2002). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Bumi Aksara.

Garoda, I. S. S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Mcdonald's Cijantung. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, *6*(6), 2833–2845.

Kaelan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Paradigma.

Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, *5*(2), 1479–1489. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.711

Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-*

Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, *6*(2), 147–159. https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159

Pahrurozi, A., & Nurtjahjadi, E. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan Richeese Factory di Kota Cimahi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, *9*(2), 1271. https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1930

Pontoh, B., Hermanto, B., & Apituley, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Online Gra:(Studi pada pelanggan GrabCar di Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa). *Manajemen Dan Kewirausahaan*, *1*(2), 1–15.

Rahardjo, B., & Kristanto, Y. A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *House of Management and Business (HOMBIS) Journal*, *3*(1), 1–8.

Riadi, M. (2021). *Makanan Cepat Saji (Fast Food) - Pengertian, Jenis, Kandungan dan Dampaknya*. KAJIANPUSTAKA.COM. https://www.kajianpustaka.com/2021/09/makanan-cepat-saji-fast-food.html

Rizka Maria Merdeka. (2025). *Food and Beverage Service, Apa Itu?* GreatDayHR. https://greatdayhr.com/id-id/blog/food-and-beverage-adalah/

Sofiani, S. (2022). Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, *2*(1), 14–18. https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.15

Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, *5*(1), 49–56. https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1195

sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Cetakan ke-5* (2nd ed.). Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Service Quality & Statisfaction* (3th ed.). Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Pemasaran Strategik*. Andi Offset.