

TINJAUAN PELAKSANAAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE SERVER/WAITER*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTAURANT  
KATSU-KATSU SOLO

Anggi Yulianto  
Politeknik Indonusa Surakarta

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) terhadap kepuasan konsumen di Restaurant Katsu-katsu Solo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, Studi Pustaka, Kuesioner, Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan Standard Operating Procedure(SOP) dianggap baik sehingga berdampak pada kepuasan konsumen yang terus meningkat.

Restaurant Katsu-katsu telah menentukan Tinjauan Pelaksanaan *Standard Procedure Server/waiter* Terhadap Kepuasan Tamu sesuai dengan hasil kuesioner untuk Server/Waiter,telah didapat jawaban “sangat paham”.dapat disimpulkan bahwa Server/Waiter telah memberikan pelayanan terbaik . dan diharapkan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan .

Kata Kunci : Standard Operating Procedure (SOP),Kepuasan Konsumen, Restaurant, Konsumen.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan global yang begitu pesat telah menumbuhkan beberapa inovasi yang cukup beragam di segala bidang khususnya dalam pariwisata. Sektor pariwisata yang beberapa decade tahun terakhir ini sebagai salah satu komoditas cukup penting bagi pemasukan devisa negara mulai diperhitungkan dan secara tidak langsung pula memacu daerah daerah di wilayah Indonesia mulai membangun pariwisata daerah masing masing. Dilihat dari konteks tersebut, maka dalam mengembangkan dunia pariwisata di daerah dibutuhkan beberapa akomodasi penunjang untuk menopang inovasi pariwisata tak terkecuali di kota Surakarta. Untuk wilayah Surakarta memang dapat dikategorikan sebagai daerah tujuan wisata, di mana beberapa potensi yang dimiliki oleh Surakarta dan daerah sekitarnya telah mampu menarik minat kunjungan para wisatawan baik dalam wisata budaya, alam, kuliner maupun budaya.

Seperti yang sudah disebutkan di atas, maka untuk menunjang dunia pariwisata di kota Surakarta dan sekitarnya diperlukan sarana dan prasarana akomodasi pariwisata dalam menunjang perkembangan pariwisata di wilayah Surakarta dan sekitarnya. Beberapa akomodasi penunjang pariwisata yang ada bisa diwujudkan dengan aksesibilitas yang bisa dijangkau dan tidak lupa pula tersedianya hotel/penginapan dan juga restaurant sebagai salah satu alat promosi wisata yang ada.

Dalam melihat konteks tersebut, maka bisa dikatakan bahwa sesungguhnya sarana dan prasarana seperti hotel dan restaurant memang cukup berpengaruh untuk mendorong

perkembangan dunia pariwisata khususnya di wilayah Surakarta dan sekitarnya. Semestinya dalam melihat perkembangan restaurant tentunya juga meninjau produk dan pelayanan yang akan ditawarkan mengingat ragam tersebut memiliki andil yang cukup besar bagi maju dan mundurnya sebuah usaha restaurant di dalam mengenalkan restaurant tersebut ke khalayak publik.

Seperti diketahui bahwa di wilayah Surakarta dan sekitarnya telah banyak bermunculan hotel hotel berbintang dan juga diikuti pula dengan berdirinya banyak restaurant yang memiliki aneka ragam produk baik secara modern dan juga tradisional. Salah satu restaurant yang ada di Surakarta yakni restaurant Katsu Katsu, di mana restaurant ini mengambil brand dari menu menu makanan dan minuman dari budaya Jepang yang telah terkenal di dalam dunia internasional.

Sesuai dengan apa yang dibicarakan, maka selayaknya jika nilai produk dari restaurant tersebut dijadikan patokan, mengingat bagaimanapun juga produk tersebut bisa memberikan nilai kepuasan bagi para pengunjung yang makan di restaurant Katsu katsu. Memang jika dilihat kembali, terdapat salah satu aspek yang paling berperan yakni pada pelayanan yang diberikan di restaurant tersebut dan hal tersebut juga terimplementasi ke dalam *Standart Operating Prosedure* yang sebelumnya telah ada pada restaurant Katsu katsu. Oleh sebab itu di dalam laporan penelitian ini, penulis menitikberatkan pada pelaksanaan *Standart Operating Procedure Server/Waiter* terhadap kepuasan konsumen yang diberikan di restaurant Katsu katsu. Maka daripada itu, penulis mengambil judul “ *Tinjauan*

*Pelaksanaan Standart Operating Procedure Server/Waiter terhadap Kepuasan Konsumen di restaurant Katsu Katsu Solo”*

### 1.2.Rumusan Masalah

Sesuai dengan apa yang sudah dikemukakan dalam pembahasan latar belakang, maka penulis mengambil perumusan masalah yang menjadi pokok dalam melaksanakan penelitian. Adapun rumusan masalahnya adalah sebagaimana berikut ini :

1. Apa sajakah *Standart Operating Procedure Server/Waiter* di Restaurant Katsu Katsu Solo?
2. Bagaimana pelaksanaan *Standart Operating Procedure Server/Waiter* di Restaurant Katsu Katsu Solo?
3. Bagaimana kepuasan konsumen di Restaurant Katsu Katsu Solo?

### 1.3. Pembatasan Masalah

Melihat apa yang sudah dipaparkan dalam rumusan masalah, maka dibutuhkan pembatasan masalah supaya penelitian lebih terarah, terfokus dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Sesuai dengan apa yang akan dibahas, penulis memfokuskan kepada pembahasan atas masalah masalah pokok yang dibatasi dalam konteks permasalahan yang terdiri dari:

1. *Standart Operating Procedure Server/Waiter* di Restaurant Katsu Katsu Solo
2. Pelaksanaan *Standart Operating Procedure Server/Waiter* di Restaurant Katsu Katsu Solo
3. Kepuasan konsumen di Restaurant Katsu Katsu Solo

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *Standart Operating Procedure Server/Waiter* di Restaurant Katsu Katsu Solo
2. Untuk mengetahui pelaksanaan *Standart Operating Procedure Server/Waiter* di Restaurant Katsu Katsu Solo
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Restaurant Katsu Katsu Solo

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Tinjauan

Menurut KBBI, kata tinjauan berasal dari kata tinjau yang berarti melihat, menjanguk, memeriksa, dan meneliti untuk kemudian menarik kesimpulan. Jadi tinjauan dapat ditafsirkan hasil dari kegiatan meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari). ([www.artikata.com](http://www.artikata.com))

### 2.2. Pengertian *Standard Operating Procedure*

Menurut Tjipto Atmoko ( Dalam Bartono, 2006), *Standar Operasional Procedure* merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi, dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikato-indikator teknis administratif dan prosedural sesuai tata kerja prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Di sisi lain terdapat pandangan lain bahwa *Standart Operating Procedure* sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan Menurut Gareth R.Jones dalam buku *Organisasi Theory* (2006 : 17), menyatakan bahwa SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. Jadi dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli yang menyatakan SOP merupakan

sebuah alat manajemen untuk membuat keseragaman pola bisnis, keseragaman pola kerja dan keseragaman kualitas dari sebuah proses atau produk yang akan dibuat atau dilaksanakan.

### 2.3. Pengertian Waiter

Menurut

(Marsum:2005:90),waiter/waitress merupakan karyawan yang bertugas menunggu tamu-tamu mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restaurant dan lingkungannya serta membersihkan meja makan untuk tamu berikutnya.

### 2.1. Pengertian Server

Menurut (Fera : 2009), Server adalah seseorang yang bekerja dalam penyajian makanan dan minuman kepada konsumen dan menyambut konsumen dengan sambutan yang hangat serta bertugas membersihkan meja yang telah selesai digunakan.

### 2.2. Pengertian Kepuasan Konsumen

Dilihat dari pehamannya Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177), mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

### 2.3. Pengertian Konsumen

Menurut Sri Handayani (2012: 2) konsumen (sebagai ahli bahasa dari *consumen*), secara harfiah berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu

atau menggunakan jasa tertentu atau seseorang menggunakan sesuatu persediaan atau sejumlah barang, ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara.

### 2.4. Pengertian Restaurant

Menurut Atmodjo (2005:7), restaurant adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman. Dilihat dari definisi yang dikemukakan, maka (Atmodjo,2005) mengklasifikasikan bahwa restaurant terdiri dari beberapa ragam jenis antara lain :

1. A'la carte restaurant. Menu lengkap dan dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.
2. Table d'hotel. Restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel.
3. Coffe shop. Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial di luar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.
4. Cafeteria. Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau sandwich serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.
5. Canteen. Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.

6. Continental restaurant. Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.
7. Carvery. Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.
8. Discotheque. Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.
9. Fish and chip shop. Restoran yang menyajikan menu ikan dan kripik atau snack sebagai menu utama.
10. Grill room. Restoran dengan menu masakan panggang atau barbekyu sebagai menu andalan.
11. Intavern. Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.
12. Pizzeria. Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.
13. Creeperie. Restoran yang menyajikan berbagai menu kreps dan manisan.
14. Pub. Restoran yang menjual minuman beralkohol.
15. Cafe. Tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi.
16. Specialty restaurant. Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain.
17. Terrace restaurant. Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di Negara-negara barat terrace restaurant biasanya hanya buka saat musim panas saja.
18. Gourment restaurant. Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.
19. Family restaurant. Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.
20. Main dining room. Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, servis yang diberikan dapat menggunakan gaya Prancis maupun Rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

### III. METODE PENELITIAN

Dilihat dari langkah penerapan penelitian dan sebagai tahapan dalam menyusun laporan penelitian, secara langsung peneliti meneliti objek yang akan diteliti. Beberapa langkah yang akan ditempuh peneliti sebagaimana berikut ini :

#### 1. Observasi

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data-data yang diinginkan dengan cara penulis mengamati secara langsung terhadap obyek yang diteliti mulai dari tanggal 07 Agustus 2017 sampai dengan 7 Februari 2018. Dengan metode ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung tentang operasional

kerja yang ada di Restaurant Katsukatsu Solo.

## 2. Studi Pustaka

Selain observasi atau mengamati keadaan secara langsung di lapangan, peneliti juga menggunakan studi pustaka, di mana studi pustaka ini juga berperan penting dalam menunjang kelancaran penulisan laporan penelitian. Bentuk dari studi pustaka sendiri kebanyakan berbentuk data baik dari

dokumen resmi maupun tidak resmi yang berupa catatan, buku, jurnal maupun sumber internet. Dari sekian bentuk pustaka tadi nantinya akan memberikan banyak referensi untuk memecahkan permasalahan di dalam rumusan permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti di restaurant Katsu Katsu Solo.

## 3. Kuesioner

Sesuai dengan desain/ metode penelitian yang akan diangkat oleh peneliti yakni kuantitatif, maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner selama tiga bulan terakhir. Jenis Sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu pemilihan elemen-elemen secara sengaja sesuai dengan persyaratan sample yang diperlukan, jadi sampel yang diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh penulis.

Sehubungan dengan hal tersebut, kuesioner untuk menjawab tentang pelaksanaan *Standart Operating Prosedure Server/waiter* yang ditujukan kepada 2 orang *staff Server/waiter* di *Restaurant Katsukatsu Solo*. Dan beberapa pertanyaan yang ditujukan kepada konsumen untuk memberikan penilaian

kepuasan terhadap pelayanan *server/waiter* di *Restaurant Katsukatsu Solo*.

Jenis penelitian yang digunakan yakni menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel Non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel tidak dipilih namun secara acak. Menurut Sugiyono (2011:87) Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yaitu menggunakan rumus slovin. Cara menghitungnya yakni dalam satu bulan 1.784 konsumen, dua bulan 1.876 konsumen, dan bulan ke tiga 1.806 konsumen yang datang, untuk menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus slovin yakni :  $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$  (n : jumlah sampel, N : jumlah populasi, e : batas toleransi kesalahan)

## 4. Dokumentasi

Kegiatan dokumentasi yang diambil penulis berupa Gambar dari Restaurant, Gambar dari Kegiatan SOP, dan dokumen yang diambil yakni dokumen data pengunjung, dokumen SOP.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menganalisis data yang diperoleh selama di devisi Food & Beverage Service Restaurant Katsukatsu Solo khususnya Server/waiter dengan cara deskriptif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh dari hasil observasi, studi pustaka, Kuesioner, Dokumentasi sehingga masalah-masalah yang ada dalam penulisan penelitian Tugas Akhir ini mendapat solusinya. Penulis membahas dan menyampaikan uraian hasil penelitian mengenai "Tinjauan Pelaksanaan Standard Operating Procedure Server/Waiter Terhadap

Kepuasan Konsumen di Restaurant Katsu-katsu Solo”.

#### 4.1. Standard Operating Procedure (SOP) Restaurant Katsu-katsu Solo

Penulis di dalam bab ini menguraikan tentang Standard Operating Procedure Server/Waiter di Restaurant Katsu-katsu Solo. Dalam menguraikan Standard operating tersebut, penulis berpatokan pada dokumen Standard Operating Procedure Server/Waiter tersebut untuk Restaurant Katsu-katsu Solo sebagaimana berikut ini

1. Menyampaikan salam kepada tamu ketika datang maupun pulang
2. Mengantarkan tamu ke tempat duduk yang telah di sediakan
3. Mengantarkan menu ke tamu dengan keadaan terbuka, posisi sebelah kiri tamu
4. Menjelaskan produk – produk yang ada di menu apabila tamu keliru / bingung dengan produk – produk yang ada di menu
5. Mencatat pesanan dengan baik, dan mengulang kembali pesanan ( *revite order* ) yang telah di pesan oleh tamu
6. Mengambil kembali menu yang ada di meja tamu sambil mengucapkan “ *MAAF BAPAK IBU KITA AMBIL KEMBALI MENUNYA MOHON TUNGGU SEBENTAR UNTUK PESANAN BAPAK IBU SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH* “
7. Setelah pesanan selesai, server / waiter meletakkan makanan dan minuman pada sebelah kanan tamu.
8. Setelah makanan dan minuman telah sampai ke meja tamu server / waiter wajib mengecek kembali makanan dan minuman tamu apakah sesuai dengan permintaan tamu atau makanan dan minuman yang belum lengkap.
9. Seorang server / waiter harus mengontrol setiap tamu , apakah piring – piring yang telah selesai oleh tamu bisa di angkat atau clear up yang fungsinya agar di meja tamu tidak terlalu banyak piring – piring kotor sehingga tamu lebih nyaman mengambil makanan / minuman lainnya.
10. Setelah semuanya selesai dalam penyajiannya ada baiknya server / waiter menanyakan pendapat tamu tentang kualitas makanan / minuman dan kualitas server / waiter dalam hal service / penyajian kepada tamu.
11. Setelah tamu selesai dan meminta bill / billing lalu membayar ke kasir /ke server dan bergegas untuk pulang, ada baiknya server / waiter mengucapkan salam seperti point yang pertama.
12. Menyampaikan salam kepada tamu ketika datang maupun pulang
13. Mengantarkan tamu ke tempat duduk yang telah di sediakan
14. Mengantarkan menu ke tamu dengan keadaan terbuka, posisi sebelah kiri tamu
15. Menjelaskan produk – produk yang ada di menu apabila tamu keliru / bingung dengan produk – produk yang ada di menu
16. Mencatat pesanan dengan baik, dan mengulang kembali pesanan ( *revite order* ) yang telah di pesan oleh tamu
17. Mengambil kembali menu yang ada di meja tamu sambil mengucapkan “ *MAAF BAPAK IBU KITA AMBIL KEMBALI MENUNYA MOHON TUNGGU SEBENTAR UNTUK PESANAN BAPAK IBU SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH* “

18. Setelah pesanan selesai, server / waiter meletakkan makanan dan minuman pada sebelah kanan tamu.
19. Setelah makanan dan minuman telah sampai ke meja tamu server / waiter wajib mengecek kembali makanan dan minuman tamu apakah sesuai dengan permintaan tamu atau makanan dan minuman yang belum lengkap.
20. Seorang server / waiter harus mengontrol setiap tamu , apakah piring – piring yang telah selesai oleh tamu bisa di angkat atau clear up yang fungsinya agar di meja tamu tidak terlalu banyak piring – piring kotor sehingga tamu lebih nyaman mengambil makanan / minuman lainnya.
21. Setelah semuanya selesai dalam penyajiannya ada baiknya server / waiter menanyakan pendapat tamu tentang kualitas makanan /

minuman dan kualitas server / waiter dalam hal service / penyajian kepada tamu.

22. Setelah tamu selesai dan meminta bill / billing lalu membayar ke kasir /ke server dan bergegas untuk pulang, ada baiknya server / waiter mengucapkan salam seperti point yang pertama.

#### 4.2. Pelaksanaan Standard Operating Procedure

Untuk mengetahui apakah server/waiter telah menjalankan segala kegiatan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen, penulis memberikan kuesioner kepada 2 orang staff server/waiter.

Berikut ini merupakan table pengolahan hasil kuesioner :

Tabel 4.2.1 *Standard Operating Procedure* dalam menyapa konsumen

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah responden
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	
Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP dalam menyampaikan salam kepada tamu ketika datang maupun pulang	2 100%	-	-	2 100%

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.1. dapat disimpulkan bahwa 2 *staff Server/waiter* (100%) sudah melaksanakan *Standar Operating procedure* menyapa konsumen.

Tabel 4.2.2 *Standar Operating procedure* dalam mengantarkan konsumen tempat duduk yang disediakan

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	

Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP dalam mengantarkan tamu ke tempat duduk yang telah disediakan	2 100%	-	-	2 100%
--	-----------	---	---	-----------

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.2. dapat disimpulkan bahwa 2 *staff Server/Waiter*(100%) sudah melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam mengantarkan ke tempat duduk yang disediakan.

Tabel 4.2.3 *Standar Operating procedure* dalam mengantarkan buku menu untuk konsumen

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	
Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP dalam mengantarkan menu ke tamu dengan keadaan terbuka, posisi sebelah kiri tamu	2 100%	-	-	2 100%

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.3. dapat disimpulkan bahwa 2 *staff Server/Waiter*(100%) sudah melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam mengantarkan buku menu untuk konsumen.

Tabel 4.2.4 *Standar Operating procedure* dalam menjelaskan produk-produk makanan untuk konsumen

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	

Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP dalam menjelaskan produk-produk yang ada di menu apabila tamu keliru / bingung dengan produk – produk yang ada di menu	2 100%	-	-	2 100%
---	-----------	---	---	-----------

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.4. dapat disimpulkan bahwa 2 *staff Server/Waiter*(100%) sudah melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam menjelaskan produk-produk makanan untuk konsumen.

Tabel 4.2.5 *Standar Operating procedure* dalam mencatat pesanan konsumen

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	
Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP dalam Mencatat pesanan dengan baik , dan mengulang kembali pesanan ( <i>revite order</i> ) yang telah di pesan oleh tamu	2 100%	-	-	2 100%

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.5. dapat disimpulkan bahwa 2 *staff Server/Waiter*(100%) sudah melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam mencatat pesanan konsumen.

Tabel 4.2.6 *Standar Operating procedure* dalam mengambil menu

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	

Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP dalam Mengambil kembali menu yang ada di meja tamu sambil mengucapkan “ <i>MAAF BAPAK IBU KITA AMBIL KEMBALI MENUNYA MOHON TUNGGU SEBENTAR UNTUK PESANAN BAPAK IBU SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH</i> “	2 100%	-	-	2 100%
---	-----------	---	---	-----------

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.6. dapat melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam mengambil. *Server/Waiter*(100%)sudah

Tabel 4.2.7 *Standar Operating procedure* dalam peletakkan makanan untuk konsumen

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	
Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP Setelah pesanan selesai , server / waiter meletakkan makanan dan minuman pada sebelah kanan tamu	2 100%	-	-	2 100%

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.7. dapat melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam peletakkan makanan untuk konsumen. *Server/Waiter* (100%)sudah

Tabel 4.2.8 *Standar Operating procedure* dalam pengecekan makanan dan minuman sesuai permintaan konsumen

Pertanyaan	Jawaban	Jumlah narasumber
------------	---------	-------------------

	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	
Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP Setelah makanan dan minuman telah sampai ke meja tamu server / waiter wajib mengecek kembali makanan dan minuman tamu apakah sesuai dengan permintaan tamu atau makanan dan minuman yang belum lengkap	2 100%	-	-	2 100%

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.8. dapat disimpulkan bahwa 2 *staff Server/waiter*(100%)sudah melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam pengecekan makanan dan minuman sesuai permintaan konsumen.

Tabel 4.2.9 *Standar Operating procedure* dalam pengecekan makanan dan minuman setelah selesai.

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	
Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP Seorang server / waiter harus mengontrol setiap tamu , apakah piring – piring yang telah selesai oleh tamu bisa di angkat atau clear up yang fungsinya agar di meja tamu tidak terlalu banyak piring – piring kotor sehingga tamu lebih nyaman mengambil	-	2 100%	-	2 100%

makanan / minuman lainnya.				
----------------------------	--	--	--	--

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.9. dapat disimpulkan bahwa 2 staf *Server/waiter*(100%) kadang-kadang melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam pengecekan makanan dan minuman setelah selesai.

Tabel 4.2.10 *Standar Operating procedure* dalam menanyakan tentang kualitas pelayanan dan makanan.

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	
Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP Setelah semuanya selesai dalam penyajiannya ada baiknya server / waiter menanyakan pendapat tamu tentang kualitas makanan / minuman dan kualitas server / waiter dalam hal service / penyajian kepada tamu	-	2 100%	-	2 100%

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.10. dapat disimpulkan bahwa 2 staf *Server/waiter*(100%) kadang-kadang melaksanakan *Standar Operating procedure* dalam menanyakan tentang kualitas pelayanan dan makanan.

Tabel 4.2.11 *Standar Operating procedure* dalam menyampaikan salam dan ucapan terima kasih.

Pertanyaan	Jawaban			Jumlah narasumber
	Sudah	Kadang-kadang	Tidak	

Apakah <i>staff</i> sudah melaksanakan SOP Setelah tamu selesai dan meminta bill / billing lalu membayar ke kasir /ke server dan bergegas untuk pulang , ada baiknya server / waiter mengucapkan salam seperti point yang pertama	2 100%	-	-	2 100%
---	-----------	---	---	-----------

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari hasil kuseioner 4.2.11. dapat disimpulkan bahwa 2 *staf Server/waiter*(100%) sudah melaksanakan *Standar Operating*

*procedure* dalam menanyakan tentang kualitas pelayanan dan makanan.

#### 4.3. Kepuasan Konsumen Di Restaurant Katsu-katsu Solo

Untuk mengetahui kepuasan konsumen setelah server/waiter menjalankan segala kegiatan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik guna

untuk meningkatkan kepuasan konsumen, penulis memberikan kuesioner kepada konsumen untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan server/waiter di Restaurant Katsu-katsu Solo. Berikut ini merupakan table pengolahan hasil kuesioner :

Tabel 4.3.1 Kepuasan konsumen pada keramahan *staff server/waiter* dalam menyampaikan salam di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
1. Bagaimanakah keramahan <i>staff server/waiter</i> dalam menyampaikan salam kepada tamu	90 (89,1%)	8 (7,9%)	3 (3%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan table 4.3.1 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada keramahan *staff* dalam menyampaikan salam pada

pelayanan server/waiter di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 90 konsumen (89,1%) responden yang menjawab

puas, 8 konsumen (7,9%) responden menjawab cukup puas dan 3 konsumen (3%) responden menjawab tidak puas, Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa

sebagian besar (89,1%) konsumen puas pada saat keramahan staff dalam menyampaikan salam pada pelayanan server/waiter di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.2 Kepuasan konsumen pada *staff server/waiter* dalam Mengantarkan tamu ke tempat duduk yang telah di sediakan di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
2. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> dalam Mengantarkan tamu ke tempat duduk yang telah disediakan	92 (91,1%)	7 (6,9%)	2 (2%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.2 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam Mengantarkan tamu ke tempat duduk yang telah disediakan di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 92 konsumen (91,1%) responden menjawab puas, 7 konsumen (6,9%)

responden menjawab cukup puas, dan 2 konsumen (2%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (91,1%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* dalam Mengantarkan tamu ke tempat duduk yang telah disediakan di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.3 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam Mengantarkan menu ke tamu dengan keadaan terbuka , posisi sebelah kiri tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
3. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> dalam Mengantarkan menu ke tamu dengan keadaan terbuka , posisi sebelah kiri tamu	88 (87,1%)	10 (9,9)	3 (3%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.3 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam Mengantarkan menu ke tamu dengan keadaan terbuka , posisi sebelah kiri tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 88 konsumen (87,1%) responden menjawab puas, 10 konsumen (9,9%) responden

menjawab cukup puas, dan 3 konsumen (3%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (87,1%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* dalam Mengantarkan menu ke tamu dengan keadaan terbuka , posisi sebelah kiri tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.4 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam Menjelaskan produk – produk yang ada di menu apabila tamu keliru / bingung dengan produk – produk yang ada di menu di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
4. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> dalam Menjelaskan produk – produk yang ada di menu apabila tamu keliru / bingung dengan produk – produk yang ada di menu	95 (94%)	4 (4%)	2 (2%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.4 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam Menjelaskan produk – produk yang ada di menu apabila tamu keliru / bingung dengan produk – produk yang ada di menu di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 95 konsumen (94%) responden menjawab puas, 4 konsumen (4%)

responden menjawab cukup puas, dan 2 konsumen (2%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (94%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* dalam Menjelaskan produk – produk yang ada di menu apabila tamu keliru / bingung dengan produk – produk yang ada di menu di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.5 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam Mencatat pesanan dengan baik , dan mengulang kembali pesanan ( *revite order* ) yang telah di pesan oleh tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	

5. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> dalam Mencatat pesanan dengan baik , dan mengulang kembali pesanan ( <i>revite order</i> ) yang telah di pesan oleh tamu	99 (98%)	1 (1%)	1 (1%)	101 (100%)
---	-------------	-----------	-----------	---------------

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.5 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *server/waiter* dalam Mencatat pesanan dengan baik , dan mengulang kembali pesanan ( *revite order* ) yang telah di pesan oleh tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 99 konsumen (98%) responden menjawab puas, 1 konsumen (1%)

responden menjawab cukup puas, dan 1 konsumen (1%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (98%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* dalam Mencatat pesanan dengan baik , dan mengulang kembali pesanan ( *revite order* ) yang telah di pesan oleh tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.6 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam Mengambil kembali menu yang ada di meja tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
6. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> dalam Mengambil kembali menu yang ada di meja tamu sambil mengucapkan “ <i>MAAF BAPAK IBU KITA AMBIL KEMBALI MENUNYA MOHON TUNGGU SEBENTAR UNTUK PESANAN BAPAK IBU SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH</i> ”	88 (87,1%)	8 (7,9%)	5 (5%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.6 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam Mengambil kembali menu yang ada di meja tamu sambil mengucapkan “ *MAAF BAPAK IBU KITA AMBIL KEMBALI MENUNYA MOHON TUNGGU SEBENTAR UNTUK PESANAN BAPAK IBU SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH* ” di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 88 konsumen (87,1%) responden

menjawab puas, 8 konsumen (7,9%) responden menjawab cukup puas, dan 5 konsumen (5%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (87,1%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* dalam Mengambil kembali menu yang ada di meja tamu sambil mengucapkan “ *MAAF BAPAK IBU KITA AMBIL KEMBALI MENUNYA MOHON TUNGGU SEBENTAR UNTUK PESANAN BAPAK IBU SAYA* ”

UCAPKAN TERIMA KASIH di  
Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.7 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* meletakkan makanan dan minuman pada sebelah kanan tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
7. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> meletakkan makanan dan minuman pada sebelah kanan tamu	94 (93,1%)	6 (5,9%)	1 (1%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.7 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* meletakkan makanan dan minuman pada sebelah kanan tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 94 konsumen (93,1%) responden menjawab puas, 6 konsumen (5,9%)

responden menjawab cukup puas, dan 1 konsumen (1%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (93,1%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* meletakkan makanan dan minuman pada sebelah kanan tamu di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.8 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* selaalu mengecek kembali makanan dan minuman tamu apakah sesuai dengan permintaan tamu atau makanan dan minuman yang belum lengkap di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
8. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> selalu mengecek kembali makanan dan minuman tamu apakah sesuai dengan permintaan tamu atau makanan dan minuman yang belum lengkap	100 (99%)	1 (1%)	0 (0%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.8 dengan pertanyaan tentang kepuasan

konsumen pada saat *staff server/waiter* selaalu mengecek

kembali makanan dan minuman tamu apakah sesuai dengan permintaan tamu atau makanan dan minuman yang belum lengkap di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 100 konsumen (99%) responden menjawab puas, 1 konsumen (1%) responden menjawab cukup puas, dan 0 konsumen (0%) responden

menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (99%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* selaalu mengecek kembali makanan dan minuman tamu apakah sesuai dengan permintaan tamu atau makanan dan minuman yang belum lengkap di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.9 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam mengontrol setiap tamu untuk di clear yang telah selesai di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
9. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> dalam mengontrol setiap tamu untuk di clear yang telah selesai	91 (90,1%)	3 (2,9%)	7 (7%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.9 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam mengontrol setiap tamu untuk di clear yang telah selesai di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 91 konsumen (90,1%) responden menjawab puas, 3 konsumen (2,9%) responden menjawab cukup puas,

dan 1 konsumen (7%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (90,1%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* dalam mengontrol setiap tamu untuk di clear yang telah selesai di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.10 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* setiap selesai penyajian menanyakan pendapat tentang kualitas makanan dan minuman dan kualitas pelayanan *server/waiter* di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
10. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> setiap selesai penyajian menanyakan	80 (79,2%)	15 (14,8%)	6 (6%)	101 (100%)

pendapat tentang kualitas makanan dan minuman dan kualitas pelayanan <i>server/waiter</i>				
---	--	--	--	--

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.10 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam setiap selesai penyajian menanyakan pendapat tentang kualitas makanan dan minuman dan kualitas pelayanan *server/waiter* di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 80 konsumen (79,2%) responden menjawab puas, 15 konsumen (14,8%) responden menjawab cukup

puas, dan 6 konsumen (6%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (79,2%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* dalam setiap selesai penyajian menanyakan pendapat tentang kualitas makanan dan minuman dan kualitas pelayanan *server/waiter* di Restaurant Katsu-katsu Solo.

Tabel 4.3.11 Kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam melayani tamu setelah selesai dan memberikan bill *server/waiter* mengucapkan salam dan terima kasih di Restaurant Katsu-katsu Solo

Pertanyaan	Jawaban			Responden
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
11. Bagaimanakah <i>staff server/waiter</i> dalam melayani tamu setelah selesai dan memberikan bill <i>server/waiter</i> mengucapkan salam dan terima kasih	96 (95%)	4 (4%)	1 (1%)	101 (100%)

Sumber. Hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.11 dengan pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada saat *staff server/waiter* dalam melayani tamu setelah selesai dan memberikan bill *server/waiter* mengucapkan salam dan terima kasih di Restaurant Katsu-katsu Solo, dapat diketahui bahwa ada 96 konsumen (95%) responden menjawab puas, 4 konsumen (4%

responden menjawab cukup puas, dan 1 konsumen (1%) responden menjawab tidak puas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar (95%) konsumen puas pada saat *staff server/waiter* dalam melayani tamu setelah selesai dan memberikan bill *server/waiter* mengucapkan salam dan terima kasih di Restaurant Katsu-katsu Solo.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis selama melaksanakan penelitian di Restaurant Katsu-katsu Solo dan uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya. Maka, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Server/Waiter melaksanakan *Standard Operating Procedure* (SOP). Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh konsumen restaurant. Standart Operating Prosedure Receptionist tersebut untuk Restaurant Katsu-katsu Solo sebagaimana berikut ini :  
Menyampaikan salam kepada tamu ketika datang maupun pulang, Mengantarkan tamu ke tempat duduk yang telah di sediakan, Mengantarkan menu ke tamu dengan keadaan terbuka , posisi sebelah kiri tamu, Menjelaskan produk – produk yang ada di menu apabila tamu keliru / bingung dengan produk – produk yang ada di menu, Mencatat pesanan dengan baik , dan mengulang kembali pesanan ( *revite order* ) yang telah di pesan oleh tamu, Mengambil kembali menu yang ada di meja tamu sambil mengucapkan “*MAAF BAPAK IBU KITA AMBIL KEMBALI MENUNYA MOHON TUNGGU SEBENTAR UNTUK PESANAN BAPAK IBU SAYA UCAPKAN TERIMA KASIH* “, Setelah pesanan selesai, server / waiter meletakkan makanan dan minuman pada sebelah kanan

tamu, Setelah makanan dan minuman telah sampai ke meja tamu server / waiter wajib mengecek kembali makanan dan minuman tamu apakah sesuai dengan permintaan tamu atau makanan dan minuman yang belum lengkap, Seorang server/waiter harus mengontrol setiap tamu, apakah piring–piring yang telah selesai oleh tamu bisa di angkat atau clear up yang fungsinya agar di meja tamu tidak terlalu banyak piring–piring kotor sehingga tamu lebih nyaman mengambil makanan/minuman lainnya, Setelah semuanya selesai dalam penyajiannya ada baiknya server/waiter menanyakan pendapat tamu tentang kualitas makanan/minuman dan kualitas server/waiter dalam hal service/penyajian kepada tamu, Setelah tamu selesai dan meminta bill/billing lalu membayar ke kasir/ke server dan bergegas untuk pulang, ada baiknya server/waiter mengucapkan salam seperti point yang pertama.

2. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner terhadap pelaksanaan standard operating procedure Server/Waiter dapat disimpulkan bahwa 81,8%, staff Server/waiter telah melaksanakan *standard operating procedure* dengan baik, yang kadang-kadang masih belum melaksanakan adalah 18,2% dan yang belum melaksanakan adalah 0%. Jadi pelaksanaan Standard operating procedure server/waiter sangat

baik dalam pelayanan terhadap konsumen.

3. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner terhadap konsumen dapat disimpulkan bahwa 91,2% pertanyaan konsumen menjawab puas, 6% pertanyaan konsumen menjawab cukup puas dan 2,8% pertanyaan konsumen menjawab tidak puas tentang pelayanan Server/Waiter. Jadi pelayanan yang diberikan kepada konsumen yaitu konsumen merasa puas.

## 5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan diatas. Maka, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu diadakannya pengingat (reminder) kepada setiap staff tentang pentingnya *Standard Operating Procedure Server/Waiter*. Minimal sekali setiap seminggu dalam setiap briefing.
2. Perlu diadakan training lebih rutin, dimaksudkan agar lebih melaksanakan *Standard Operating Procedure Server/Waiter*
3. Lebih diharapkan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja, sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang di restaurant dan karyawan harus selalu taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan di restaurant.

Lebih memperhatikan kepada apa yang diinginkan oleh konsumen, sehingga kita dapat dengan mudah memberikan kesan yang baik kepada konsumen dan kita dengan mudah dalam memberikan kepuasan kepada consume.

## DAFTAR PUSTAKA

Bambang, ST, Dasar – **Dasar Pembelanjaan Perusahaan**, Edisi V, Yayasan Penerbit GadjahMada, Yogyakarta, 1986

Joko Sutrisno, Drs, MM, Muhammad Syaukani, Drs, ST., **Mengolah Data pada My SQL Server Menggunakan Visual Foxpro 8**, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2005

Edy Susena, S.Kom, **Pengaruh Sinetron Televisi Terhadap Pola Hidup Masyarakat Pedesaan di Kabupaten Boyolali**, Jurnal Sainstech, ISSN : 2355-5009 Volume. 1 Nomor 4 Tahun 2015, 3-11, Politeknik Indonusa Surakarta, Surakarta, 2015

**jurnal penerapan pembelajaran**, <http://ejournal.unima.ac.id/index.php/Fatek/article/view/969>, Sarif Maulana, Arif Susanto, **Penerapan Pembelajaran dengan Menggunakan Model Presentasi untuk Meningkatkan Hasil Belajar dan Keaktifan Siswa di SMK Panca Bhakti Banjarnegara**, Jurnal Pendidikan Teknik Otomotif, ISSN: 2303-3738, Volume.05, Nomor. 02 Januari 2015, 204-209, Universitas Muhammadiyah Purworejo, Purworejo,

2015, Tanggal 10 November  
2015, Jam 10:00

**pengertian pembelajaran,**  
<http://poltekindonusa.ac.id/e-learning/index.php>, Tata Sutabri,  
S.Kom, **Pembelajaran dan Presentasi,** 2015, Tanggal 10  
November 2015, Jam 10:00





