

Ismi Irfiyanti Fachruddin, S.Gz., M.Gizi



Buku Ajar

Pelayanan Prima **Dalam Tata Boga**



Editor: Ulfa Diya Atiqa, S.Ft., M.K.M

PELAYANAN PRIMA DALAM TATA BOGA

Ismi Irfiyanti Fachruddin, S.Gz., M.Gizi



Tahta Media Group

UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PELAYANAN PRIMA DALAM TATA BOGA

Penulis:

Ismi Irfiyanti Fachruddin, S.Gz., M.Gizi

Desain Cover:

Tahta Media

Editor:

Ulfa Diya Atiqa, S.Ft., M.K.M

Proofreader:

Tahta Media

Ukuran:

vi, 111, uk: 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-634-262-201-8

Cetakan Pertama:

Mei 2026

Hak Cipta 2026, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2026 by Tahta Media Group

All Right Reserved

PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP

Perumahan Mitra Utama Residence 3 Blok A no 1, Sawahan, Tempel,
Kec. Gatak, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57557

email: tahtaliterasimedia@gmail.com

website: <http://store.tahtamedia.co.id/>

Anggota IKAPI (216/JTE/2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku ajar *Pelayanan Prima dalam Tata Boga* ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Buku ajar ini hadir sebagai salah satu upaya untuk mendukung proses pembelajaran yang berkualitas, khususnya dalam membekali mahasiswa dengan pemahaman konseptual dan keterampilan praktis di bidang pelayanan jasa boga.

Pelayanan prima merupakan aspek yang sangat penting dalam industri tata boga, karena tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas dan keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, materi dalam buku ini disusun secara sistematis dan komprehensif, mencakup konsep dasar pelayanan prima, strategi komunikasi, hubungan interpersonal, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, hingga etika dalam pelayanan.

Buku ajar ini dirancang agar tidak hanya memberikan pemahaman teoritis, tetapi juga mendorong mahasiswa untuk mampu menganalisis, mengevaluasi, serta menerapkan konsep pelayanan prima dalam situasi nyata di dunia kerja. Dengan pendekatan yang kontekstual, diharapkan mahasiswa dapat mengembangkan sikap profesional, empati, serta keterampilan komunikasi yang efektif dalam melayani pelanggan.

Penulis menyadari bahwa buku ajar ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap buku ajar ini dapat memberikan manfaat bagi dosen, mahasiswa, serta praktisi di bidang tata boga dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang unggul dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I KONSEP DASAR PELAYANAN PRIMA.....	1
Capaian Pembelajaran	1
A. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Prima	2
B. Karakteristik Pelayanan Prima dalam Industri Tata Boga	4
C. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	7
D. Peran Pelayanan Prima dalam Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	9
E. Latihan Soal	12
BAB II STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN JASA BOGA	14
Capaian Pembelajaran	14
A. Konsep Dasar Komunikasi dalam Pelayanan.....	14
B. Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Pelayanan Makanan.....	17
C. Komunikasi Perorangan (Customer Handling)	20
D. Komunikasi Kelompok dalam Tim Tata Boga	23
E. Hambatan Komunikasi dan Cara Mengatasinya dalam Layanan Restoran	27
F. Latihan Soal	29
BAB III HUBUNGAN INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN PRIMA.....	31
Capaian Pembelajaran	31
A. Pengertian Hubungan Interpersonal dalam Pelayanan Prima.....	31
B. Sikap Profesional Pelaku Jasa Boga.....	35
C. Empati dan Kepedulian terhadap Pelanggan.....	38

D. Membangun Kepercayaan dan Kenyamanan Pelanggan.....	42
E. Penanganan Keluhan Pelanggan Secara Interpersonal.....	45
F. Latihan Soal	48
BAB IV Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima	50
Capaian Pembelajaran.....	50
A. Faktor Sumber Daya Manusia.....	50
B. Faktor Sarana dan Prasarana Jasa Boga.....	55
C. Faktor Proses Pelayanan dan Standar Operasional.....	57
D. Faktor Budaya Kerja dan Lingkungan.....	59
E. Faktor Harapan dan Persepsi Pelanggan.....	61
F. Latihan Soal	63
BAB V Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan (Service Action)	65
Capaian Pembelajaran.....	65
A. Konsep Pelayanan Berbasis Tindakan	65
B. Standar Tindakan Pelayanan Dalam Jasa Boga.....	68
C. Kecepatan, Ketepatan, dan Ketelitian dalam Pelayanan	69
D. Penampilan, Bahasa Tubuh, dan Gestur Pelayanan	71
E. Latihan Soal	73
BAB VI Etika Pelayanan Prima Dalam Jasa Boga.....	75
Capaian Pembelajaran.....	75
A. Pengertian Etika Pelayanan Jasa Boga	75
B. Etika Berpenampilan dan Bersikap.....	77
C. Etika Berkomunikasi dengan Pelanggan.....	79
D. Etika Menangani Keluhan dan Kritik.....	80
E. Etika Pelayanan dalam Perspektif Profesionalisme Tata Boga	82
F. Latihan Soal	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
PROFIL PENULIS	111

BAB I

Konsep Dasar Pelayanan Prima

CAPAIAN PEMBELAJARAN

1. Memahami dan menjelaskan konsep, prinsip, dan ruang lingkup pelayanan prima serta penerapannya dalam industri jasa, khususnya bidang tata boga.
2. Menganalisis komponen utama pelayanan prima yang meliputi kualitas layanan, interaksi pelanggan, inovasi pelayanan, budaya layanan, serta pengukuran dan evaluasi pelayanan.
3. Menganalisis karakteristik pelayanan prima dalam industri tata boga dengan mengaitkan kualitas layanan, kualitas makanan, atmosfer (diningscape), dan pengalaman pelanggan.
4. Mengevaluasi peran pelayanan prima dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan berdasarkan pendekatan konseptual dan temuan empiris.
5. Merumuskan strategi pelayanan prima yang aplikatif dan berorientasi keberlanjutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan kinerja usaha jasa boga.

Pelayanan prima, atau dalam bahasa Inggris dikenal sebagai "service excellence," merupakan konsep yang penting dalam berbagai sektor, baik itu di bidang komersil maupun non-komersil. Pengertian pelayanan prima sering kali merujuk kepada upaya untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan dengan standar kualitas tertinggi. Dalam konteks ini, pelayanan prima bukan hanya berlaku pada pelaksanaannya

BAB II

Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Jasa Boga

CAPAIAN PEMBELAJARAN

1. Menjelaskan konsep dasar dan peran komunikasi dalam pelayanan jasa boga serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Menganalisis bentuk komunikasi verbal, nonverbal, dan tertulis dalam konteks pelayanan makanan serta implikasinya terhadap persepsi kualitas layanan.
3. Mengevaluasi peran komunikasi perorangan (customer handling) dalam membangun kepercayaan, menangani keluhan, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.
4. Menganalisis pentingnya komunikasi kelompok dalam tim tata boga untuk meningkatkan koordinasi, efektivitas kerja, dan kualitas pelayanan.
5. Merumuskan solusi strategis untuk mengatasi hambatan komunikasi dalam layanan restoran dengan pendekatan yang profesional, empatik, dan berbasis teknologi.

A. KONSEP DASAR KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN

Komunikasi merupakan elemen krusial dalam konteks pelayanan, baik di sektor bisnis, pendidikan, maupun kesehatan. Dalam pelayanan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat untuk membangun hubungan yang kuat antara

BAB III

Hubungan Interpersonal Dalam Pelayanan Prima

CAPAIAN PEMBELAJARAN

1. Menjelaskan konsep dan peran hubungan interpersonal dalam pelayanan prima, serta kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi hubungan interpersonal dalam pelayanan jasa boga, termasuk kualitas layanan, kepercayaan, sikap profesional, dan komunikasi interpersonal.
3. Mengevaluasi pentingnya sikap profesional, empati, dan kepedulian terhadap pelanggan dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif dan berkelanjutan.
4. Menganalisis strategi membangun kepercayaan dan kenyamanan pelanggan melalui interaksi interpersonal yang konsisten, responsif, dan berorientasi pada pelanggan.
5. Merumuskan pendekatan penanganan keluhan pelanggan secara interpersonal yang efektif untuk memulihkan kepuasan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

A. PENGERTIAN HUBUNGAN INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN PRIMA

Hubungan interpersonal dalam konteks pelayanan adalah interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan pelanggan. Ini mencakup

BAB IV

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima

CAPAIAN PEMBELAJARAN

1. Menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi pelayanan prima, meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, proses pelayanan (SOP), budaya kerja, serta harapan dan persepsi pelanggan.
2. Mengevaluasi peran kompetensi SDM (knowledge, skill, attitude, motivation) dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta hubungannya dengan lingkungan kerja dan budaya organisasi.
3. Menilai pengaruh sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
4. Menganalisis implementasi proses pelayanan dan SOP dalam menciptakan layanan yang konsisten, efisien, dan berkualitas.
5. Merancang strategi peningkatan pelayanan prima yang mengintegrasikan seluruh faktor (SDM, fasilitas, SOP, budaya kerja, dan persepsi pelanggan) secara holistik.

A. FAKTOR SUMBER DAYA MANUSIA

Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempengaruhi pelayanan prima adalah ekosistem kompleks yang mencakup kompetensi pegawai, disiplin, lingkungan kerja, serta dukungan pelatihan dan pengembangan, budaya organisasi, dan infrastruktur manajemen SDM seperti HRIS.

BAB V

Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan (Service Action)

CAPAIAN PEMBELAJARAN

1. Menganalisis konsep *Service Action* sebagai inti pelayanan prima yang menekankan tindakan nyata dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan relevan.
2. Mengevaluasi penerapan standar tindakan pelayanan (SOP) dalam jasa boga serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalannya dalam praktik layanan.
3. Menerapkan prinsip kecepatan, ketepatan, dan ketelitian dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
4. Mengintegrasikan aspek penampilan, bahasa tubuh, dan gestur pelayanan sebagai bagian dari tindakan nyata yang mendukung komunikasi efektif dan pengalaman pelanggan.
5. Merancang alur atau strategi *Service Action* yang berbasis pelanggan, terstruktur, dan berorientasi pada peningkatan loyalitas serta citra layanan jasa boga.

A. KONSEP PELAYANAN BERBASIS TINDAKAN

Konsep Pelayanan Berbasis Tindakan (*Service Action*) merupakan pendekatan dalam Pelayanan Prima yang menempatkan tindakan nyata yang dilakukan petugas di lini depan sebagai inti interaksi layanan, sehingga kualitas layanan lebih banyak diukur dari apa yang benar-benar

BAB VI

Etika Pelayanan Prima Dalam Jasa Boga

CAPAIAN PEMBELAJARAN

1. Menganalisis konsep etika pelayanan dalam jasa boga berdasarkan dimensi kualitas layanan dan prinsip profesionalisme.
2. Mengevaluasi penerapan etika berpenampilan, bersikap, dan berkomunikasi dalam berbagai situasi pelayanan pelanggan.
3. Menerapkan prinsip etika dalam menangani keluhan dan kritik pelanggan secara profesional dan solutif.
4. Mengintegrasikan nilai etika pelayanan dengan aspek budaya, keselamatan pangan, dan tanggung jawab sosial dalam praktik jasa boga.
5. Merancang strategi atau solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis etika dalam industri tata boga.

A. PENGERTIAN ETIKA PELAYANAN JASA BOGA

Pengertian Etika Pelayanan Jasa Boga adalah kerangka nilai dan norma yang membimbing bagaimana penyedia jasa boga berinteraksi dengan pelanggan, mengelola operasional, serta memperlakukan karyawan dan pemangku kepentingan secara adil, aman, dan bertanggung jawab, sebagaimana digambarkan dalam deskripsi umum tentang jasa boga yang mencakup penyediaan makanan dan minuman berdasarkan pesanan serta fokus pada mutu layanan (Susanti et al., 2017).

DAFTAR PUSTAKA

- AB, A., Sagir, J., & Negara, I. K. (2022a). Penyuluhan Pemasaran Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Wisata Kuliner Pesisir Pantai Tanjung Bias Desa Senteluk Kecamatan Batulayar. *Jurnal Abdimas Sangkabira*.
<https://doi.org/10.29303/abdimassangkabira.v2i2.149>
- AB, A., Sagir, J., & Negara, I. K. (2022b). Penyuluhan Pemasaran Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Wisata Kuliner Pesisir Pantai Tanjung Bias Desa Senteluk Kecamatan Batulayar. *Jurnal Abdimas Sangkabira*.
<https://doi.org/10.29303/abdimassangkabira.v2i2.149>
- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2019). Service Quality, Religiosity, Customer Satisfaction, Customer Engagement and Islamic Bank's Customer Loyalty. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/jima-03-2019-0044>
- Aditama, R. A. (2019). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Tv Kabel Dan Internet Pada Pt. Malang Multimedia Mandiri. *The Studies of Social Sciences*. <https://doi.org/10.35801/tsss.2019.1.1.25017>
- Afriza, E. F., Arnasik, S., & Hermawan, Y. (2019a). Transformasi Kepemilikan Dari Swasta Ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi Kepada Mahasiswa. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24912/jmie.v3i1.3534>
- Afriza, E. F., Arnasik, S., & Hermawan, Y. (2019b). Transformasi Kepemilikan Dari Swasta Ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi Kepada Mahasiswa. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24912/jmie.v3i1.3534>

- Agwa, Y., Aziz, W., & A. Khalifa, G. S. (2017). Evaluating Food and Beverage Courses in Higher Private Tourism and Hotels Institutes in Alexandria: Professionals' Perception. *International Journal of Heritage Tourism and Hospitality*. <https://doi.org/10.21608/ijhth.2017.30203>
- Ahmad, S. Z., Ahmad, N., & Papastathopoulos, A. (2019). Measuring Service Quality and Customer Satisfaction of the Small- And Medium-Sized Hotels (SMsHs) Industry: Lessons From United Arab Emirates (UAE). *Tourism Review*. <https://doi.org/10.1108/tr-10-2017-0160>
- Alhanani, G., & Santoso, B. (2023). Dampak Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i3.55025>
- Alharthy, F. S., & Ajina, A. (2023). The Impact of Applying Quality Standards on the Internal Operations in the Public Sector in the Sultanate of Oman. *International Journal of Professional Business Review*. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1608>
- Alia, M., Nirwan, N., & Suardi, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsud Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (Jimut)*. <https://doi.org/10.22487/jimut.v1i2.17>
- Al-Shaibani, M. A., & Haryanto, M. (2024). The Role of Menus in Promoting Tourism and Hospitality Products in Libya. *Saudi Journal of Business and Management Studies*. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2024.v09i12.003>

- Amin, M. (2016). Internet Banking Service Quality and Its Implication on E-Customer Satisfaction and E-Customer Loyalty. *The International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/ijbm-10-2014-0139>
- Azis, A., Putra, D. A., & Fadli, M. (2025). Analisis Efektivitas Service Excellent Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Sentral Arta Jaya KC Kraksaan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v5i2.5951>
- Blümel, J. H., Zaki, M., & Bohné, T. (2023). Personal Touch in Digital Customer Service: A Conceptual Framework Of relational Personalization For conversational AI. *Journal of Service Theory and Practice*. <https://doi.org/10.1108/jstp-03-2023-0098>
- Bonaccio, S., O'Reilly, J., O'Sullivan, S. L., & Chiochio, F. (2016). Nonverbal Behavior and Communication in the Workplace. *Journal of Management*. <https://doi.org/10.1177/0149206315621146>
- Brata Wijaya, A. F., Surachman, S., & Mugiono, M. (2020). The Effect of Service Quality, Perceived Value and Mediating Effect of Brand Image on Brand Trust. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.9744/jmk.22.1.45-56>
- Bucher, S., & Lee, K.-S. (2023). Dear Chef, Do You Really Want a PhD? *International Journal of Gastronomy and Food Science*. <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2023.100773>
- Cesarotti, V., & Silvio, B. Di. (2006). Quality Management Standards for Facility Services in the Italian Health Care Sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. <https://doi.org/10.1108/09526860610687600>

- Chan, M. Y., & Chandra-Sagaran, U. (2018). Scripted Communication for Service Standardisation? What Analysis of Conversation Can Tell Us About the Fast-Food Service Encounter. *Discourse & Communication*. <https://doi.org/10.1177/1750481318801625>
- Chemir, F., Alemseged, F., & Workneh, D. (2014). Satisfaction With Focused Antenatal Care Service and Associated Factors Among Pregnant Women Attending Focused Antenatal Care at Health Centers in Jimma Town, Jimma Zone, South West Ethiopia; A Facility Based Cross-Sectional Study Triangulated With Qualitative Study. *BMC Research Notes*. <https://doi.org/10.1186/1756-0500-7-164>
- Chen, K.-H., Chang, F.-H., & Liu, F.-Y. (2015). Wellness Tourism Among Seniors in Taiwan: Previous Experience, Service Encounter Expectations, Organizational Characteristics, Employee Characteristics, and Customer Satisfaction. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su70810576>
- Chen, S. (2012). The Customer Satisfaction–loyalty Relation in an Interactive E-Service Setting: The Mediators. *Journal of Retailing and Consumer Services*. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2012.01.001>
- Clemes, M. D., Shu, X., & Gan, C. (2014). Mobile Communications: A Comprehensive Hierarchical Modelling Approach. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. <https://doi.org/10.1108/apjml-04-2013-0040>
- Curioso, H. J. (2025). Assessing the Factors Influencing Service Quality of Restaurants in Naga City. *Cognizance Journal of Multidisciplinary Studies*. <https://doi.org/10.47760/cognizance.2025.v05i02.019>
- Dagger, T. S., & O'Brien, T. K. (2010). Does Experience Matter? *European Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/03090561011062952>

- Dahri, M. K., Arisusanty, D. J., Santoso, A. D., & Moejiono, M. (2024). Manajemen Kolaborasi Dan Komitmen Perusahaan Dalam Operasional Pelabuhan Sebagai Bentuk Implementasi Smart Port. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.14549>
- Damayanthi, K. M., & Susanti, L. E. (2023). Analisis Penerapan Excellent Service Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.545>
- Darma Putra, I. N. (2014). Empat Srikandi Kuliner Bali: Peran Perempuan Dalam Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan1. *Jurnal Master Pariwisata* (Jumpa). <https://doi.org/10.24843/jumpa.2014.v01.i01.p04>
- Djumrianti, D. (2019). Hospitaliti Dalam Teknologi Pelayanan Prima Versus Customer Service Officers. <https://doi.org/10.31227/osf.io/h5v9d>
- Domínguez Gonzalez, R. V., Martins, M. F., & de Toledo, J. C. (2014). Managing Knowledge in a Service Provider: A Network Structure-Based Model. *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/jkm-12-2013-0502>
- Dwiyanti, E. A., & Azizah, S. N. (2018). Analisis Pengaruh Customer Focused Service Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Berjangka. *Dinamika Jurnal Kajian Pendidikan Dan Keislaman*. <https://doi.org/10.32764/dinamika.v3i1.226>
- Ekananta, A., Maarif, S., Affandi, J., & Sukmawati, A. (2018). Analisis Situasional Kinerja Dan Kompetensi Profesi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Indonesia. *Jurnal Manajemen*. <https://doi.org/10.29264/jmmn.v10i1.2500>

- Elsiana, M., & Maradona, A. F. (2024). Service Quality and Customer Loyalty in the Online Food Delivery Service Industry. *Quantitative Economics and Management Studies*. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems2407>
- Enadarlita, E., & Affiani, M. (2019). Hubungan Budaya Kerja Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jambi. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.81>
- Fan, A., & Mattila, A. S. (2020). Touch Versus Tech in Service Encounters. *Cornell Hospitality Quarterly*. <https://doi.org/10.1177/1938965520957282>
- Fatawu, A., Adama, L., & Cowther, S. (2024). Impact of Green Certification on Customer Satisfaction, Mediated by Perceived Hotel Quality. *Journal of Social Responsibility Tourism and Hospitality*. <https://doi.org/10.55529/jsrth.46.42.51>
- Firkiawan, S. (2018). Manajemen Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berbasis Prinsip-Prinsip Syariah Menuju Qualified Asean Bank. *Al-Mashrafiyah Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Perbankan Syariah*. <https://doi.org/10.24252/al-mashrafiyah.v1i2.4734>
- Fitri, A. (2025). ≪b>Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.30872/a72na337>
- Fitriyah, N. S. (2023). Pengembangan Sumber Daya Aparatur Berbasis Kompetensi Pada Pemerintah Kabupaten Situbondo. *Acton*. <https://doi.org/10.36841/acton.v19i2.4104>

- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*. <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>
- Fusva, A., Dean, D., Suhartanto, D., Syarief, M. E., Arifin, A. Z., Suhaeni, T., & Rafdinal, W. (2020). Loyalty Formation and Its Impact on Financial Performance of Islamic Banks – Evidence From Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/jima-12-2019-0258>
- Garnida, G. G., Kurnia, M. A., & Nursyifa, T. I. (2024). Pengaruh Service Quality Dan Product Quality Terhadap Customer Satisfaction Di XX Catering Bandung. *Jip (Jurnal Industri Dan Perkotaan)*. <https://doi.org/10.31258/jip.20.1.8-17>
- Gelbrich, K., & Roschk, H. (2010). A Meta-Analysis of Organizational Complaint Handling and Customer Responses. *Journal of Service Research*. <https://doi.org/10.1177/1094670510387914>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Gonda, M. S., Bahfiarti, T., & Farid, M. (2023). Implementasi Komunikasi Organisasi Berbasis Kearifan Lokal Dalam Pelayanan Publik. *Ekspresi Dan Persepsi Jurnal Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/10.33822/jep.v6i3.6391>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go From Here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>

- Guan, J., Wang, W., Guo, Z., Chan, J. H., & Qi, X. (2021). Customer Experience and Brand Loyalty in the Full-Service Hotel Sector: The Role of Brand Affect. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/ijchm-10-2020-1177>
- Ha, J., & Jang, S. (2010). Effects of Service Quality and Food Quality: The Moderating Role of Atmospherics in an Ethnic Restaurant Segment. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.12.005>
- Hanadya, D., & Febrianti, R. (2025). Penguatan Kompetensi Kerja Industri Perhotelan Melalui Pelatihan Pelayanan Restoran Di Hotel Bina Darma Palembang. *Inovasi Sosial Jurnal Pengabdian Masyarakat*. <https://doi.org/10.62951/inovasisosial.v2i4.2290>
- Harefa, L. N., Mendrofa, Y., Harefa, I., & Zalukhu, Y. (2024). Analisis Efektivitas Marketing Mix Dalam Menarik Minat Beli Konsumen Pada Restoran Grand Kartika Di Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Hummaniora*. <https://doi.org/10.31604/jim.v8i2.2024.745-753>
- Harwanto, T., Arso, S. P., & Sulisno, M. (2020). The Manager Strategy on Developing Human Resources of Nursing in the Hospital. *Jurnal Aisyah Jurnal Ilmu Kesehatan*. <https://doi.org/10.30604/jika.v5i2.263>
- Hasfera, D. (2018). Library Service Quality Dalam Mewujudkan Excellent Service Untuk Kepuasan Pengguna (Perpustakaan Uin Imam Bonjol Padang: Concept for the Future). *Buletin Al-Turas*. <https://doi.org/10.15408/bat.v24i2.8780>

- Hasmawati, H. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan. *Al-Buhuts*. <https://doi.org/10.30603/ab.v13i2.894>
- Hermawan, K. T., Pusparani, I. G., & Solihudin, D. (2023). Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN). *Jurnal Studi Kebijakan Publik*. <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.13-26>
- Hong, J.-P., & Kim, B. (2020). Service Quality, Relationship Benefit and Experience Value in the Auto Repair Services Sector. *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*. <https://doi.org/10.3390/joitmc6020030>
- Honora, A., Chih, W., & Ortiz, J. (2023). What Drives Customer Engagement After a Service Failure? The Moderating Role of Customer Trust. *International Journal of Consumer Studies*. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12939>
- Hurriyati, D., & Nadila. (2024). Peningkatan Pelayanan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan Service Excellent Di PT Prima Karya Sarana Sejahtera Palembang. *Tekiba Jurnal Teknologi Dan Pengabdian Masyarakat*. <https://doi.org/10.36526/tekiba.v3i2.3403>
- Idris, M. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Bidang Izin Mendirikan Bangunan Di Daerah. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.26>
- Indra, F., Juliana, J., Hubner, I. B., Pakasi, D., & Liha, S. M. (2023). Implementation of CHSE Based Health Protocol Policies in Yogyakarta Culinary Tourism. *Jurnal Humaniora Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Hukum*. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v7i1.3884>

- Iryansyah, M. R., Marjuni, S., & Suriani, S. (2021). Penerapan Budaya Tipce (Trust, Integrity, Profesionalism, Costumer Service, Excelent) Dan Komitmen Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) TBK Cabang Sidrap. *Indonesian Journal of Business and Management*. <https://doi.org/10.35965/jbm.v3i1.585>
- Jacksen, E. L., & Slamet, F. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Daring. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7464>
- Jamaluddin, J., Nur, S. A., & Darwis, Muh. (2023). Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services. *Pj.Oem*. <https://doi.org/10.26858/pjoem.v2i2.53525>
- Jesica, F., Anggraini, M., & Hayu, R. (2023). Hubungan Service Excellent Bidan Dalam Pelaksanaan Anc Dengan Cakupan K6 Di Puskesmas Batipuh Kabupaten Tanah Datar. *E-Jurnal Medika Udayana*. <https://doi.org/10.24843/mu.2023.v12.i03.p12>
- Juliana, J., & Keni, K. (2020). Prediksi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7451>
- Jurnal Publik, J. G., & Ferdian Ariawantara, P. A. (2022). Implementasi SAMSAT Delivery Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Governance JKMP (Governance Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*. <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v1i1.21>

- Kasenda, D. (2024). Strategi Mewujudkan Persatuan Di Tengah Keberagaman Bahasa Antar Suku-Suku Di Papua: Tinjauan Sosiolinguistik Dan Politik Bahasa. *Ranah Research Journal of Multidisciplinary Research and Development*. <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i1.1205>
- Kassim, N. M., & Abdullah, N. A. (2010). The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in E-commerce Settings. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. <https://doi.org/10.1108/13555851011062269>
- Kaura, V., Durga Prasad, Ch. S., & Sharma, S. (2015). Service Quality, Service Convenience, Price and Fairness, Customer Loyalty, and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *The International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/ijbm-04-2014-0048>
- Keiningham, T. L., Aksoy, L., Bruce, H., Cadet, F., Clennell, N., Hodgkinson, I. R., & Kearney, T. (2020). Customer Experience Driven Business Model Innovation. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.08.003>
- Kesumadewi, P. D., Ariani, N. M., Pratiwi, A. A. M., & Yanthy, P. S. (2018). Pembinaan Kepariwisata Melalui Pelatihan Etika Pelayanan Pekerja Wanita Di Art Shop Desa Adat Seminyak Kabupaten Badung. *Buletin Udayana Mengabdi*. <https://doi.org/10.24843/bum.2018.v17.i03.p22>
- Khairunnisa, K., Akbar, I. Z., Triawanti, Husaini, H., & Rahman, F. (2020). Analysis of Customer Complaints on Access, Paramedic Interpersonal Service, and Facilities of Service on the Incidence Forced Discharge. *International Journal of Research and Studies Publishing*. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.10.08.2020.p104122>

- Kim, M., & Jang, J. (2022). I Know You, You Know Me: The effects of Customer Empathy and Employee Self-Disclosure On customer Citizenship Behavior. *Journal of Service Theory and Practice*. <https://doi.org/10.1108/jstp-01-2022-0018>
- Kitapçı, O., Dörtyol, İ. T., YAMAN, Z., & Gülmez, M. (2013). The Paths From Service Quality Dimensions to Customer Loyalty. *Management Research Review*. <https://doi.org/10.1108/01409171311306391>
- Klaus, P., & Maklan, S. (2013). Towards a Better Measure of Customer Experience. *International Journal of Market Research*. <https://doi.org/10.2501/ijmr-2013-021>
- Kocabulut, Ö., & Albayrak, T. (2019). The Effects of Mood and Personality Type on Service Quality Perception and Customer Satisfaction. *International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1108/ijcthr-08-2018-0102>
- Koritos, C., Koronios, K., & Stathakopoulos, V. (2014). Functional vs Relational Benefits: What Matters Most in Affinity Marketing? *Journal of Services Marketing*. <https://doi.org/10.1108/jsm-10-2012-0213>
- Kurniawan, A., & Tiarapuspa, T. (2023). Review Literatur Budaya Organisasi Dan Pelayanan Publik Dalam Penerapan Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Instansi Pemerintahan. *Jurnal Ekonomi Trisakti*. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.16924>
- Laan, R. (2019). Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Puskesmas. <https://doi.org/10.31227/osf.io/jtras>
- Lau, Y.-L., & Ting, S. H. (2016). Generic Analysis of Bakery Service Encounters in Malaysia. *International Journal of Language and Culture*. <https://doi.org/10.1075/ijolc.3.2.06lau>

- Lemke, F., Clark, M., & Wilson, H. (2010). Customer Experience Quality: An Exploration in Business and Consumer Contexts Using Repertory Grid Technique. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1007/s11747-010-0219-0>
- Li, X., & Zhou, E. (2013). Influence of Customer Verbal Aggression on Employee Turnover Intention. *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/00251741311326635>
- Lin, C., & Lin, J. C. (2017). The Influence of Service Employees' Nonverbal Communication on Customer-Employee Rapport in the Service Encounter. *Journal of Service Management*. <https://doi.org/10.1108/josm-08-2015-0251>
- Mahifa, T. S., Maulany, R. I., & Barkey, R. (2018). Strategi Pengembangan Ekowisata Mangrove Tongke-Tongke Di Kabupaten Sinjai. *Jurnal Hutan Dan Masyarakat*. <https://doi.org/10.24259/jhm.v10i2.3997>
- Mahsyar, S., Suharno, S., & Abidin, Z. (2020). The Effect of Customer Trust and Company Image on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Indonesia Classification Bureau in Samarinda. *International Journal of Economics Business and Accounting Research (Ijebאר)*. <https://doi.org/10.29040/ijebאר.v4i03.1282>
- Mais, T. (2022). Implementasi Kebijakan Manajemen Pelayanan Berbasis Online: (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado. *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.2605>
- Makanyeza, C., & Chikazhe, L. (2017). Mediators of the Relationship Between Service Quality and Customer Loyalty. *The International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/ijbm-11-2016-0164>

- Mantjari, J., Silisna Lagarensen, B. El, & Sangari, F. (2024). Optimizing the Role of Food & Beverage Services in Increasing Guest Satisfaction at the Suku Restaurant, Conrad Bali. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*. <https://doi.org/10.35729/jhp.v7i2.140>
- Marcial-Olalde, A. D., & García-Duarte, O. E. (2020). Analysis of the Operation Processes and Application of Optimization Tools to Improve the Productivity of Operations in an Automotive Service Center. *Revista De Ingeniería Mecánica*. <https://doi.org/10.35429/jme.2020.14.4.6.12>
- Martoyo, A., Puspita, G., & Istarno, R. (2022). Strategi Pemasaran Pariwisata Pada Desa Wisata Tanjungjaya Pasca Pandemi Covid-19. *Value Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.32534/jv.v17i2.3014>
- McLean, G., Al-Nabhani, K., & Wilson, A. (2018). Developing a Mobile Applications Customer Experience Model (MACE)- Implications for Retailers. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.018>
- Mishra, M. (2021). Customer Experience: Extracting Topics From Tweets. *International Journal of Market Research*. <https://doi.org/10.1177/14707853211047515>
- Moker, A., Brosi, P., & Welp, I. M. (2020). How to Digitalize Inseparable Service Processes: The Enabling Role of Internal and External Support for Innovation. *Bur - Business Research*. <https://doi.org/10.1007/s40685-020-00119-9>

- Morgeson, F. V, M. Hult, G. T., Mithas, S., Keiningham, T. L., & Fornell, C. (2020). Turning Complaining Customers Into Loyal Customers: Moderators of the Complaint Handling–Customer Loyalty Relationship. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1177/0022242920929029>
- Mortensen, B., Lukasse, M., Diep, L. M., Lieng, M., Abu-Awad, A., Suleiman, M., & Fosse, E. (2018). Can a Midwife-Led Continuity Model Improve Maternal Services in a Low-Resource Setting? A Non-Randomised Cluster Intervention Study in Palestine. *BMJ Open*. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019568>
- Mrusek, N., Ottenbacher, M. C., & Harrington, R. J. (2021). The Impact of Sustainability and Leadership on the Innovation Management of Michelin-Starred Chefs. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su14010330>
- Munif, N. (2022). Analisis Kesesuaian Kompetensi Siswa SMK Tata Boga Dengan Yang Dibutuhkan Restoran Hotel. *Home Economics Journal*. <https://doi.org/10.21831/hej.v5i2.49761>
- Murhadi, M. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Chatbot Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Untuk Penerimaan Mahasiswa Baru. *Intek Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi*. <https://doi.org/10.37729/intek.v2i1.84>
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.300>

- Nikmawati, E. E. (2021). Pengembangan Wisata Kulindes (Kuliner Pedesaan) Berbasis Pangan Lokal Di Desa Pangauban Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat. LeKaEdu. <https://doi.org/10.17509/lekaedu.v1i3.42204>
- Nikolaidis, Y., & Terpos, C. (2010). The Evolution of Quality Management in DOKPY, Magnesia – Greece: From Basic Quality Initiatives to EFQM. *International Journal of Productivity and Quality Management*. <https://doi.org/10.1504/ijpqm.2010.032957>
- Nikou, S., & Khiabani, M. M. (2020). Service Quality, Mediation Effect of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Moderating Role of Interpersonal Relationship: Case of Four-Star Hotels in Kuala Lumpur, Malaysia. *Asian Journal of Economics Business and Accounting*. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2020/v19i430309>
- Nitya, S. (2017). Hubungan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Babakan Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*. <https://doi.org/10.25139/jai.v1i1.389>
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*. <https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>
- Oktaviani, F. (2022). Aktivitas Public Relations Dalam Menerapkan Budaya Perusahaan. *Expose Jurnal Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/10.33021/exp.v4i2.3382>
- Omoregie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Appiagyei Ampong, G. O., & Ofori, K. S. (2019). Factors Influencing Consumer Loyalty: Evidence From the Ghanaian Retail Banking Industry. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/ijbm-04-2018-0099>

- Ou, W., Shih, C., Chen, C., & Wang, K. (2011). Relationships Among Customer Loyalty Programs, Service Quality, Relationship Quality and Loyalty. *Chinese Management Studies*. <https://doi.org/10.1108/17506141111142825>
- Paparoidamis, N. G., Huong Tran, T. T., & Leonidou, C. N. (2019). Building Customer Loyalty in Intercultural Service Encounters: The Role of Service Employees' Cultural Intelligence. *Journal of International Marketing*. <https://doi.org/10.1177/1069031x19837950>
- papat, S. F. (2019). Pengertian Pelayanan Prima. <https://doi.org/10.31227/osf.io/t9ngf>
- Pasaribu, N. F. (2013). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Servqual Di Spinelli Coffee Gandaria. *Binus Business Review*. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i1.1410>
- Pitaloka, I. D., Hendriyani, C., & Ruslan, B. (2021). Excellent Services by Frontliner Best Corporate Banking. *Jip (Jurnal Industri Dan Perkotaan)*. <https://doi.org/10.31258/jip.17.2.14-23>
- Pradana, R. M., Suyono, S., Makkiyah, F., Nudiya, A., & Fitriyanti, E. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kinerja Pada Pegawai Vokasi Di Universitas X. *Abimanyu Journal of Community Engagement*. <https://doi.org/10.26740/abi.v3n1.p11-18>
- Priporas, C., Stylos, N., Vedanthachari, L. N., & Santiwatana, P. (2017). Service Quality, Satisfaction, and Customer Loyalty in Airbnb Accommodation in Thailand. *International Journal of Tourism Research*. <https://doi.org/10.1002/jtr.2141>
- Purnamawati, A. E. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Prima Studi Kasus Pada BPJS Kesehatan Cabang Magelang. *Manajemen Dewantara*. <https://doi.org/10.26460/md.v5i1.9665>

- Rajput, A., & Gahfoor, R. Z. (2020). Satisfaction and Revisit Intentions at Fast Food Restaurants. *Future Business Journal*. <https://doi.org/10.1186/s43093-020-00021-0>
- Ramdani, M. I., Herlina, R., & Susana, E. (2023). Analisis Service Excellent Khatulistiwa72 Wedding Dalam Menangani Keluhan Klien. *Profesional Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4900>
- Reeck, C., & Yazgan Onuklu, N. N. (2022). Interpersonal Emotion Regulation: Consequences for Brands in Customer Service Interactions. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.872670>
- Rivera, D. E., Fa, M. C., Sampaio, P., & Villar, A. S. (2019). Exploring the Role of Service Delivery in Remarkable Tourism Experiences. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su11051382>
- Rojuaniah, R., Savira, K. P., Rahmat Syah, T. Y., Hazrati Havidz, I. L., & Winanta, T. T. (2024). Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Kepuasan, Dan Perilaku Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ekonomis Journal of Economics and Business*. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1386>
- Roy, S. (2018). Effects of Customer Experience Across Service Types, Customer Types and Time. *Journal of Services Marketing*. <https://doi.org/10.1108/jsm-11-2016-0406>
- S. Lalaram, J. J., Cassim, N., & Karodia, A. M. (2016). Examining the Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Repatronage at an Optical Dispensing Practice in South Africa. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*. <https://doi.org/10.12816/0028281>

- Saputra, G. W., Kurniawati, K., & Putri, T. E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Geologi Bandung. *Fair Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1820>
- Sara, F. M., Ningsih, C., & Andari, R. (2017). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Café Infinito Culinary Bandung. *The Journal Gastronomy Tourism*. <https://doi.org/10.17509/gastur.v4i1.22181>
- Sari, N. K., Wibowo, L. A., & Ridwanudin, O. (2016). UPAYA MENCIPTAKAN CUSTOMER DELIGHT MELALUI SERVICE EXCELLENCE HOTEL SANTIKA SILIGITA NUSA DUA BALI (Survei Terhadap Tamu SIP Member Yang Menginap Di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali). *The Journal Tourism and Hospitality Essentials Journal*. <https://doi.org/10.17509/thej.v4i2.1986>
- Sari P, P. A., Winia, I. N., & Eka Armoni, N. L. (2022). Implementation of Excellent Service by Front Office Department to Increase Guest Satisfaction at Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*. <https://doi.org/10.56743/jstp.v7i2.336>
- Sari, R. M., & Rithmaya, C. L. (2025a). Evaluation of the Implementation of Standard Operating Prosedures (SOP) in Term of Excellent Service by Customer Service Officer at Grapari Garuda Telkomsel Surabaya. *International Journal of Science and Environment (Ijse)*. <https://doi.org/10.51601/ijse.v5i3.200>
- Sari, R. M., & Rithmaya, C. L. (2025b). Evaluation of the Implementation of Standard Operating Prosedures (SOP) in Term of Excellent Service by Customer Service Officer at Grapari Garuda Telkomsel Surabaya. *International Journal of Science and Environment (Ijse)*. <https://doi.org/10.51601/ijse.v5i3.200>

- Sarwidi, S., Wikaningtyas, S. U., & Setyawati, R. (2025). Analisis Kinerja Perawat Ruang Isolasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pasien. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*. <https://doi.org/10.32477/jrima.v3i2.1192>
- SE., K., & Indrayani, R. (2019). Importance of the Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction for Determining the Service Strategies Through the Servqual Model Approach. *Manajemen Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24123/jmb.v18i1.352>
- Septiani, I. Y., & Siscawati, M. (2022). Chef Minoritas Di Tempat Kerja: Perempuan Di Dapur Profesional. *Paradigma Jurnal Kajian Budaya*. <https://doi.org/10.17510/paradigma.v12i2.564>
- Setiawan, E., & Machsus, S. (2023). The Role of Social and Economic Dimensions of the Family in Preventing and Reducing Stunting in Bekasi District. *Journal of Family Sciences*. <https://doi.org/10.29244/jfs.vi.49943>
- Shani, A., Belhassen, Y., & Soskolne, D. (2013). Teaching Professional Ethics in Culinary Studies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/09596111311311062>
- Shar, A., Novrianda, H., & Hariyadi, R. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Pada Perbankan Syariah Di Kota Bengkulu). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i4.1265>
- Sharma, S., & Sharma, R. (2019). Culinary Skills: The Spine of the Indian Hospitality Industry. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. <https://doi.org/10.1108/whatt-10-2018-0061>

- Silva Fernandes, R. da, da Rocha, T. R., Coelho, J. M., & de Andrade, D. F. (2023). Development of a Measurement Instrument to Evaluate Integrated Management Systems and Differences in Perception: An Approach to Item Response Theory and the Quality Management Process. Production. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20220069>
- Solimun, S., & Rinaldo Fernandes, A. A. (2018). The Mediation Effect of Customer Satisfaction in the Relationship Between Service Quality, Service Orientation, and Marketing Mix Strategy to Customer Loyalty. *The Journal of Management Development*. <https://doi.org/10.1108/jmd-12-2016-0315>
- Sudirman, F. A., Susilawaty, F. T., & Adam, A. F. (2020). Peluang Dan Tantangan Pengembangan Industri Kreatif Kuliner Dalam Pencapaian SDGs. *Sjias*. <https://doi.org/10.35724/sjias.v9i1.2804>
- Suleman, S., & Wance, M. (2020). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara. *Aristo*. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i2.2085>
- Suni, M., S, Muh. T., & Ridwan, M. (2022). Adapting Culinary Business Model as a Source of Teaching Material in Hospitality Business Course. *Al-Ishlah Jurnal Pendidikan*. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v14i3.1369>
- Supriyanto, S. (2019). Service Excellence, Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Epicheirisi Jurnal Manajemen Administrasi Pemasaran Dan Kesekretariatan*. <https://doi.org/10.32486/epicheirisi.v3i1.462>

- Surachman Surjaatmadja, Et. al. (2021). The Structural Relationship Information Technology Used and Risk Toward Banking Customer Satisfaction During Covid19, Indonesia. Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (Turcomat). <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i4.1417>
- Suryakusuma Gunananda, G. B., Seminari, N. K., & Ayu Giantari, I. G. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2024.v13.i01.p07>
- Suryaningtyas, D. (2013). Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Peran-Peran Baru Profesional Sumber Daya Manusia. Jurnal Ekonomi Modernisasi. <https://doi.org/10.21067/jem.v9i3.182>
- Susanti, S. D., Priatini, W., & Putri, D. P. (2017). Penerapan Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pengembangan Bisnis Di Catering Al-Raham Kabupaten Bandung. The Journal Gastronomy Tourism. <https://doi.org/10.17509/gastur.v4i2.40606>
- Sutisna, H., S Hubeis, A. V., & Syamsun, M. (2014). Peran Human Capital, Corporate Value Dan Good Corporate Governance Melalui Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan Di PTPN VII Lampung. Manajemen Ikm Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah. <https://doi.org/10.29244/mikm.9.2.131-139>
- Syah Alif, A. A. (2020). A Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo. Balanca Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam. <https://doi.org/10.35905/balanca.v2i1.1344>

- To, W. M., & Leung, V. W. S. (2023). The Effects of Diningscape On customer Satisfaction and Word of Mouth. *British Food Journal*. <https://doi.org/10.1108/bfj-11-2022-0985>
- Trimulato, T., Mustamin, A., & Ismawati, I. (2020). Service Excellent Bagi Fintech Syariah Di Tengah Kondisi Covid-19. *Al-Mizan Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*. <https://doi.org/10.33511/almizan.v4n2.13-34>
- Triyuni, N. N., & Ade Nugraha, I. W. (2017). Implementasi Customer Relationship Marketing Pada Grand Mirage Resort and Thalasso Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.31940/jbk.v13i1.694>
- Utami, I. T. (2021). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Cabang Utama Green Garden Jakarta. *Jurnal Serasi*. <https://doi.org/10.36080/js.v19i2.1574>
- Vaerenbergh, Y. Van, Varga, D., Keyser, A. De, & Orsingher, C. (2018). The Service Recovery Journey: Conceptualization, Integration, and Directions for Future Research. *Journal of Service Research*. <https://doi.org/10.1177/1094670518819852>
- Wedananta, K. A., Darma Yasa, I. P., & Ayu N., I. Gst. (2024). Optimalisasi Pelayanan Di Kantor Camat Denpasar Utara Melalui Edukasi Pelayanan Prima Kepada Pegawai. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*. <https://doi.org/10.54082/jamsi.1398>
- Wibowo, N. S., Utomo, A. H., Antika, E., Gumilang, M. A., & Rosdiana, E. (2022). Pendampingan Pengembangan Aplikasi Layanan Terpadu Kelurahan Curah Grinting Kota Probolinggo Untuk Meningkatkan Layanan Kepada Masyarakat. *J-Dinamika Jurnal Pengabdian Masyarakat*. <https://doi.org/10.25047/j-dinamika.v7i3.3391>

- Wieseke, J., Geigenmüller, A., & Kraus, F. (2012). On the Role of Empathy in Customer-Employee Interactions. *Journal of Service Research*. <https://doi.org/10.1177/1094670512439743>
- Wijaya, C. R., & Bernardo, I. (2022). The Effect of Product Value, Service Quality, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Kedai Kopi Kenangan Mall of Indonesia. *International Journal of Economics Business and Accounting Research (Ijebar)*. <https://doi.org/10.29040/ijebear.v6i1.2957>
- Wijayanti, R., Sunarti, S., & Krisnatuti, D. (2020). Peran Dukungan Sosial Dan Interaksi Ibu-Anak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Subjektif Remaja Pada Keluarga Orang Tua Bekerja. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 13(2), 125–136. <https://doi.org/10.24156/jikk.2020.13.2.125>
- Winarno, S. H. (2019). Determinan Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Hotel Syariah Di Jakarta (Studi Pada Sofyan Hotel Betawi). *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v6i1.2984>
- Winowatan, W. J. (2021). Analisis Pengembangan Sumberdaya Manusia Pariwisata Pada Usaha Jasa Restoran Di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen E M O R*. <https://doi.org/10.32529/jim.v5i1.1055>
- Wulandari, D. P. (2022). Analisis Determinan Kompetensi Pegawai Terhadap Implementasi New Public Service Di Kabupaten Lamongan. *Isoquant Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.24269/iso.v6i1.959>
- Yen, W.-S., Ko, W., Huang, H., Lu, M.-Y., & Tung, F. (2025). Exploring Carbon Reduction Culinary Expertise in the Foodservice Industry. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su17083534>

- Yoga Pratama, I. W., Sudiarta, I. N., & Praminatih, G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Restoran Hotel Daun Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.352>
- Zahari, M., Sujatmiko, W., Kembauw, E., Tabun, M. A., Ihwanudin, N., Noekent, V., Suparto, Kristanto, T., Sihombing, L., Mu'ah, Hariyanti, H., Muftiasa, A., Sushardi, & Nuryati, N. (2022). Manajemen SDM (Strategi Organisasi Bisnis Modern). <https://doi.org/10.31237/osf.io/tj8dg>
- Zefanya, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i1.4923>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy*. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>
- Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. *Foods*. <https://doi.org/10.3390/foods9040460>
- Zuryani, N. (2026). Sosio-Agrikultur Bali Untuk Gastronomi Berkelanjutan Di Indonesia. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*. <https://doi.org/10.24843/jkb.2020.v10.i02.p13>

PROFIL PENULIS



Ismi Irfiyanti Fachruddin, S.Gz., M.Gizi

Penulis dilahirkan di Ujung Pandang pada tanggal 27 Februari 1991. Ketertarikan penulis terhadap Ilmu Gizi dimulai pada tahun 2009 silam dengan memilih Jurusan Program Studi S1 Ilmu Gizi dan berhasil lulus pada tahun 2013 di Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin. Pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan S2 di Program Studi Gizi di SEAMEO RECFON, Fakultas Kedokteran, Universitas Indonesia. Penulis juga sempat mengajar di Program Studi Gizi Universitas Megarezky Makassar pada tahun 2020-2023. Saat ini penulis bekerja sebagai dosen di Program Studi S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Negeri Makassar. Penulis juga aktif dalam kegiatan ilmiah dan organisasi keprofesian yaitu Persatuan Ahli Gizi Indonesia. Sehari-harinya bekerja sebagai dosen pengampu mata kuliah Gizi. Selain itu penulis juga aktif dalam menulis jurnal serta aktif menulis artikel ilmiah, buku ajar dan *book chapter*. Email Penulis: ismi.irfiyanti.fachruddin@unm.ac.id

Buku Ajar

Pelayanan Prima Dalam Tata Boga

Buku ajar Pelayanan Prima dalam Tata Boga karya Ismi Irfiyanti Fachruddin disusun sebagai panduan komprehensif untuk memahami dan menerapkan konsep pelayanan prima dalam industri jasa boga. Buku ini mengintegrasikan aspek teoritis dan praktis yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa serta praktisi di bidang tata boga, dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Pembahasan diawali dengan konsep dasar pelayanan prima, meliputi pengertian, ruang lingkup, karakteristik, serta peran strategisnya dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Selanjutnya, buku ini mengulas strategi komunikasi dalam pelayanan, baik verbal maupun nonverbal, termasuk teknik komunikasi interpersonal dan kelompok yang efektif dalam lingkungan kerja jasa boga.

Pada bagian berikutnya, buku ini menekankan pentingnya hubungan interpersonal, sikap profesional, empati, serta kemampuan membangun kepercayaan dan kenyamanan pelanggan. Penanganan keluhan pelanggan juga dibahas secara mendalam sebagai bagian dari upaya mempertahankan loyalitas. Selain itu, buku ini mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti sumber daya manusia, sarana prasarana, proses kerja, serta budaya organisasi.

Di bagian akhir, buku ini menguraikan standar tindakan pelayanan dan etika dalam pelayanan jasa boga, termasuk penampilan, bahasa tubuh, serta sikap profesional dalam menghadapi pelanggan.

Secara keseluruhan, buku ini bertujuan membekali pembaca dengan kemampuan analisis, evaluasi, dan penerapan pelayanan prima secara nyata, sehingga mampu menciptakan layanan yang berkualitas, berdaya saing, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.



IKAPI
IKATAN PENERBIT INDONESIA

CV. Tahta Media Group
Surakarta, Jawa Tengah
Web : www.tahtamedia.com
Ig : tahtamedia group
Telp/WA : +62 896-5427-3996

