



## PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK KARYAWAN DI MOMOO JUICE BAR & CAFFEE HARBOUR BAY KOTA BATAM

**Syafruddin Rais**

Manajemen Tata Hidangani, Politeknik Pariwisata Batam

[yos@btp.ac.id](mailto:yos@btp.ac.id)

**Dailami**

Manajemen Tata Hidangani, Politeknik Pariwisata Batam

[dailami@btp.ac.id](mailto:dailami@btp.ac.id)

**Rezki Alhamdi**

Manajemen Tata Hidangani, Politeknik Pariwisata Batam

[rezki@btp.ac.id](mailto:rezki@btp.ac.id)

**Tito Pratama**

Manajemen Tata Hidangani, Politeknik Pariwisata Batam

[tito@btp.ac.id](mailto:tito@btp.ac.id)

**Natal Olotua Sipayung**

Manajemen Tata Hidangani, Politeknik Pariwisata Batam

[natal@btp.ac.id](mailto:natal@btp.ac.id)

**Taufik Bachrul Ulum Lubis**

Manajemen Tata Hidangani, Politeknik Pariwisata Batam

[bachrul@btp.ac.id](mailto:bachrul@btp.ac.id)

### **Abstract**

*This research aims to explore the factors that influence excellent service in the context of the Caffee industry, with a focus on customer experience at Momoo Juice Bar & Caffee Harbor Bay, Batam City. The research method used was a combination of a survey of several Caffee guests and in-depth interviews with customer service managers. The research results show that aspects of employee involvement, speed of response to customer requests, and quality of interaction have a significant impact on the level of guest satisfaction. Additionally, the findings highlight the importance of ongoing employee training to maintain high standards of service excellence. The implication of this research is the need for Momoo Juice Bar & Caffee Harbor Bay, Batam City and perhaps also other cafes in the same industry to focus on developing employee interpersonal skills, using technology to increase response to customer requests, and increasing interdepartmental coordination to ensure a positive experience. seamless guest. This research contributes to the understanding of the importance of excellent service in the hotel industry and provides practical guidance for managers in improving the quality of service provided to guests.*

**Keywords:** Excellent Service Training.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima dalam konteks industri Caffee, dengan fokus pada pengalaman pelanggan di Momoo Juice Bar & Caffee Harbour Bay Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah kombinasi antara survei terhadap Beberapa tamu Caffee dan wawancara mendalam dengan manajer layanan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keterlibatan karyawan, kecepatan respon terhadap permintaan pelanggan, dan kualitas interaksi memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Selain itu, temuan menyoroti pentingnya pelatihan karyawan secara terus-menerus untuk mempertahankan standar pelayanan prima yang tinggi. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya Momoo Juice Bar & Caffee Harbour Bay Kota Batam dan mungkin juga Caffee-caffee lain dalam industri yang sama untuk fokus pada pengembangan keterampilan interpersonal karyawan, penggunaan teknologi dalam meningkatkan respon terhadap permintaan pelanggan, dan peningkatan koordinasi antardepartemen untuk memastikan pengalaman tamu yang mulus. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman



tentang pentingnya pelayanan prima dalam industri perhotelan dan memberikan panduan praktis bagi manajer dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

**Kata Kunci** : Pelatihan Pelayanan Prima.

## PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan konsep yang mendasari cara organisasi atau perusahaan memberikan layanan yang luar biasa kepada pelanggan. Ini tidak hanya tentang memberikan produk atau layanan yang baik, tetapi juga memastikan bahwa pengalaman pelanggan secara keseluruhan menjadi prioritas utama. Pendahuluan tentang pelayanan prima biasanya mencakup beberapa hal:

**Pemahaman terhadap Kebutuhan Pelanggan:** Pelayanan prima dimulai dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Ini melibatkan komunikasi aktif, mendengarkan dengan baik, dan merespons dengan tepat terhadap kebutuhan yang diungkapkan maupun yang tersirat.

**Kualitas Produk atau Layanan:** Menyediakan produk atau layanan yang berkualitas tinggi adalah bagian penting dari pelayanan prima. Ini mencakup aspek seperti keandalan, fungsionalitas, keamanan, dan keunggulan produk atau layanan yang ditawarkan.

**Keterlibatan dan Responsivitas:** Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan merespons kebutuhan mereka dengan cepat adalah kunci dari pelayanan prima. Hal ini bisa termasuk memberikan solusi cepat terhadap masalah, menyediakan informasi yang dibutuhkan, atau memberikan bantuan dengan ramah dan efisien.

**Pendidikan dan Informasi:** Mengedukasi pelanggan tentang produk atau layanan yang ditawarkan juga merupakan bagian dari pelayanan prima. Ini memungkinkan pelanggan untuk membuat keputusan yang lebih baik dan memahami nilai dari apa yang mereka beli atau gunakan.

**Konsistensi dalam Pelayanan:** Konsistensi adalah kunci dalam membangun kepercayaan. Pelayanan prima membutuhkan konsistensi dalam memberikan pengalaman yang baik setiap kali pelanggan berinteraksi dengan perusahaan.

**Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan:** Terus melakukan inovasi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan adalah hal yang sangat penting. Mengikuti tren, mengadaptasi solusi baru, dan terus meningkatkan layanan merupakan bagian dari pendekatan pelayanan prima yang efektif. (Riwayani, 2021)



Pelayanan prima bukan hanya tentang menjual produk atau layanan, tetapi juga tentang membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ini menciptakan loyalitas, merekomendasi, dan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Latar belakang pelayanan prima dapat ditelusuri dari perubahan paradigma dalam hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Beberapa faktor yang mendorong perkembangan konsep pelayanan prima termasuk:

**Globalisasi:** Dalam era globalisasi, persaingan antarperusahaan semakin ketat. Hal ini membuat pelayanan menjadi faktor kunci dalam memenangkan hati pelanggan. Perusahaan tidak hanya bersaing dalam hal produk atau harga tetapi juga dalam kualitas layanan yang diberikan.

**Pentingnya Pengalaman Pelanggan:** Pelanggan saat ini tidak hanya mempertimbangkan produk atau layanan yang mereka beli, tetapi juga pengalaman yang mereka dapatkan saat berinteraksi dengan perusahaan. Pengalaman positif dapat membuat pelanggan kembali dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain.

**Teknologi dan Akses Informasi:** Perkembangan teknologi memberikan pelanggan akses yang lebih besar terhadap informasi. Mereka dapat dengan mudah membandingkan produk, harga, dan layanan dari berbagai sumber. Oleh karena itu, perusahaan perlu menawarkan nilai tambah melalui pelayanan yang unggul untuk membedakan diri dari pesaing.

**Perubahan Sikap Konsumen:** Harapan konsumen terhadap pelayanan semakin meningkat. Mereka menginginkan tidak hanya produk yang baik, tetapi juga interaksi yang ramah, penyelesaian masalah yang cepat, dan pelayanan yang personal.

**Pentingnya Retensi Pelanggan:** Menarik pelanggan baru penting, tetapi mempertahankan pelanggan yang sudah ada sama pentingnya. Pelayanan prima dapat menjadi kunci untuk mempertahankan basis pelanggan yang loyal.

Semua faktor ini telah mendorong perusahaan untuk fokus pada pelayanan prima sebagai bagian integral dari strategi mereka. Konsep ini tidak hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga menjadi alat untuk menciptakan keunggulan kompetitif dalam pasar yang semakin kompleks dan berubah dengan cepat. (Riwayani, 2021)





Indikator pelayanan prima adalah parameter atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik suatu perusahaan atau organisasi memberikan layanan kepada pelanggan. Beberapa indikator yang sering digunakan untuk menilai pelayanan prima antara lain:

1. *Satisfaction Level* (Tingkat Kepuasan): Mengukur sejauh mana pelanggan puas dengan layanan yang diberikan. Ini dapat diukur melalui survei, umpan balik langsung, atau evaluasi dari pelanggan.
2. *Response Time* (Waktu Tanggapan): Menilai seberapa cepat perusahaan merespons kebutuhan atau pertanyaan pelanggan. Semakin cepat tanggapan, semakin baik pelayanan yang diberikan.
3. *First Contact Resolution* (Penyelesaian Kontak Pertama): Seberapa sering masalah pelanggan dapat diselesaikan pada kontak pertama tanpa perlu pengulangan kontak atau penundaan.
4. *Retention Rate* (Tingkat Retensi): Mengevaluasi seberapa banyak pelanggan yang tetap setia menggunakan produk atau layanan dari perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Tingkat retensi yang tinggi menunjukkan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik.
5. *Net Promoter Score* (NPS): Mengukur seberapa banyak pelanggan yang bersedia merekomendasikan produk atau layanan perusahaan kepada orang lain. Ini dapat memberikan gambaran tentang seberapa puas pelanggan dengan pelayanan yang mereka terima.
6. *Quality of Interaction* (Kualitas Interaksi): Evaluasi terhadap cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan. Ini mencakup aspek-aspek seperti tingkat kepersonalan, kejelasan komunikasi, dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.
7. *Error Rate* (Tingkat Kesalahan): Menilai seberapa sering terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Semakin rendah tingkat kesalahan, semakin baik pelayanan yang diberikan.
8. *Customer Effort Score* (Skor Upaya Pelanggan): Mengukur seberapa mudah pelanggan merasa dalam berurusan dengan perusahaan atau menyelesaikan masalah mereka. Semakin rendah upaya yang dibutuhkan, semakin baik pelayanan yang diberikan.





Indikator-indikator ini dapat membantu perusahaan untuk mengevaluasi kinerja mereka dalam menyediakan pelayanan prima dan mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan. Dengan memantau indikator-indikator ini, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan. (Riwayani, 2021)

Pelatihan pelayanan prima bagi karyawan memiliki latar belakang yang melibatkan beberapa faktor kunci:

1. Pentingnya Pengalaman Pelanggan: Perusahaan menyadari bahwa pengalaman pelanggan adalah faktor krusial dalam kesuksesan bisnis. Memberikan layanan yang unggul dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang.
2. Persaingan di Pasar: Persaingan yang ketat dalam berbagai industri menuntut perusahaan untuk memberikan layanan yang tidak hanya memuaskan tetapi juga melebihi harapan pelanggan. Ini memerlukan karyawan yang terlatih dengan baik dalam memberikan pelayanan yang superior.
3. Mempertahankan dan Membangun Reputasi: Pelayanan yang baik membantu dalam mempertahankan dan membangun reputasi perusahaan. Reputasi yang baik dapat menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan citra merek.
4. Peningkatan Retensi Pelanggan: Dengan memberikan pelayanan yang luar biasa, perusahaan dapat meningkatkan tingkat retensi pelanggan. Karyawan yang terlatih dengan baik dalam aspek ini dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.
5. Penekanan pada Pengalaman Holistik: Bukan hanya tentang produk atau layanan itu sendiri, tetapi juga tentang keseluruhan pengalaman yang diberikan kepada pelanggan. Ini termasuk interaksi dengan karyawan, cara mereka merasa dihargai, dan kenyamanan yang mereka rasakan selama proses interaksi.

Pelatihan pelayanan prima biasanya mencakup berbagai keterampilan, seperti komunikasi yang efektif, kepribadian yang ramah, pemecahan masalah, penanganan keluhan pelanggan, serta pemahaman yang mendalam tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, tujuan utamanya adalah untuk membekali karyawan dengan keterampilan yang diperlukan untuk





memberikan pengalaman yang unggul kepada pelanggan dan memastikan kepuasan mereka.

### **GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA**

Momoo Juice Bar and Cofee di Harbour Bay Batam akan menjadi tempat nongkrok kekinian yang hits di Batam. Paduan antara desain interior yang kekinian dengan pemandangan laut lepas dijamin akan memanjakan pengunjung, dalam melepas penat.

Manajer Momoo Juice Bar and Cofee, Vani Almirani mengatakan, keunggulan Momoo dibanding kafe lainnya yakni penyajian secangkir kopi, murni 100 persen kopi Arabica. Kami menyajikan kopi dari biji kopi terbaik. Mutunya premium, begitu juga dengan alat peracik kopinya,” katanya saat ditemui di Momoo Juice Bar and Cofee.

Momoo merupakan salah satu lini bisnis baru milik pengusaha kondang Batam, Asman Abnur. 20 karyawan yang bekerja di Momoo merupakan tamatan dari Politeknik Pariwisata, Batam Tourism Polytechnic (BTP) yang juga dimiliki oleh Asman. “Keinginan Pak Asman, walau menggunakan brand baru, tapi jangan kalah bersaing dengan brand luar. Makanya kualitas akan terus dijaga,” ungkap Vani.

Momoo terinspirasi dari kafe favorit Asman Abnur di Singapura. Sehingga dengan mengusung konsep kekinian, pengunjung akan merasa nyaman menghabiskan waktu petang, sambil menikmati terbenamnya matahari.

Menu makanan dan minuman yang direkomendasikan ketika berkunjung ke Momoo antara lain Klepon Roll Cake, Mie Goreng Sambal Terasi, American Breakfast, Magic Galaxy, dan lainnya. “Meski mengusung konsep kekinian, kami tidak melupakan menu tradisional, seperti wedang. Di sini, kami menyebutnya Wedang Momoo yang merupakan minuman dari ekstrak jahe, serai, mint dan juga madu,” ungkap Vani.

Momoo Juice Bar and Cofee, dikatakan Vani, akan menggelar grand opening, Sabtu (19/12) ini. Promo menarik bisa dilihat di Instagramnya @momoo\_jbnc. Momoo Juice Bar and Cofee berlokasi di samping Hotel Marriot, Harbour Bay Batam

Batamos.co.id Dengan semakin meningkatnya kesadaran akan gaya hidup sehat, Momoo Juice Bar and Coffee hadir menawarkan tempat nongkrong







yang sehat. Momoo Juice Bar and Coffee yang berada di Kawasan Windsor Central ini, resmi dibuka pada Jumat (13/12/2019) lalu. Manager Momoo Juice Bar and Coffee, Vania, menuturkan konsep yang diusung memang berbeda dari tempat nongkrong atau cafe, coffe shop pada umumnya. Menu yang ditawarkan terbilang sehat, seperti Spirulina Series, Protein Shake, dan makanan kue organik dari buah-buahan. "Untuk orang yang ingin menjalankan gaya hidup sehat, menu yang ditawarkan sangat cocok. Di sini juga ada varian kopi terbaik," tuturnya, Rabu (<https://bitly.ws/TPdk> 18/12).

Menu utamanya adalah eskimo, cake pastry, serta aneka jenis kue merupakan bahan olahan sendiri. Momoo Juice Bar and Coffee juga memberikan promo coklat cake yang tidak ada kandungan tepung. "Di sini aneka jenis kue hasil dari olahan sendiri dengan kualitas bahan terbaik. Persoalan harga dijamin terjangkau bagi kantong kalangan muda dan masyarakat Batam pada umumnya," jelasnya. Selain menu makanan sehat, pengunjung juga bisa menikmati pemandangan indah di rooftop di lantai dua. Lokasi yang strategis membuat tempat ini sangat mudah ditemukan. "Di sini selain lokasi yang strategis, pengunjung bisa nyaman dengan ruangan indoor yang sangat nyaman. Lalu lantai dua ada rooftop jika pengunjung ingin menikmati hidangan dan pemandangan Batam pada malam hari," terangnya. Ia menambahkan, masyarakat Batam dapat berkunjung menikmati menu yang diberikan dari Jam 9.00 pagi sampai 23.00 dan buka setiap harinya. (<https://bitly.ws/TPdk>)





Dosen dan karyawan Momoo Juice Bar kegiatan bersama untuk mendokumentasikan kegiatan

## **METODE PELAKSANAAN KEGIATAN PENGABDIAN**

### 1. Khalayak Sasaran

Peserta kegiatan ini adalah Para Menejer dan Karyawan - Karyawati Momoo Juice Bar & Caffé Harbour Bay Kota Batam

Adapun yang menjadi instruktur dan narasumber dalam kegiatan ini adalah dosen Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Parawisata Kota Batam.

### 2. Metode Kegiatan

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan untuk mengatasi permasalahan adalah sebagai berikut :

#### a. Pelatihan Materi dan Referensi

Penyuluhan diberikan dalam bentuk ceramah dan tanya jawab kepada peserta dan pemaparan bahan melalui power point presentasi yang memuat referensi terkait konsep penyuluhan dan referensi khusus tentang Pelatihan Hygiene dan Sanitasi Makanan. Para peserta diajak untuk berdiskusi mengenai tentang Pelatihan Pelayanan Prima, dan strategi untuk meningkatkan Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Caffé Harbour Bay Kota Batam.

#### b. Prosedur kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini meliputi:

- a) Koordinasi dengan pihak Menejer dan Karyawan-karyawati Momoo Juice Bar & Caffé Harbour Bay Kota Batam untuk seleksi peserta dan koordinasi terkait dengan penyusunan jadwal kegiatan dan lain-lain
- b) Persiapan kegiatan, diskusi terkait materi kegiatan yang dibicarakan bersama dengan pihak Momoo Juice Bar & Caffé Harbour Bay Kota Batam.

#### c. Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan evaluasi pelaksanaan dan hasil kegiatan dapat diidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan program pengabdian pada masyarakat (PKM) ini. Secara garis besar faktor pendukung dan penghambat tersebut adalah sebagai berikut:







1) Faktor Pendukung

- a. Antusiasme dan minat peserta yang sangat tinggi dan komitmen waktu serta keterlibatan aktif sepanjang pelaksanaan.
- b. Komitmen pihak Menejer dan Karyawan – Karyawati Momoo Juice Bar & Caffee Harbour Bay Kota Batam, asistensi dan dukungan dari *stakeholder* lainnya.

2) Faktor Penghambat

- a. Keterbatasan waktu untuk pelaksanaan kegiatan sehingga cakupan materi tidak dapat disampaikan secara detail.
- b. Daya tangkap para peserta yang bervariasi, ada yang cepat namun juga ada yang lambat sehingga waktu yang digunakan kurang maksimal



Peserta dan Pengabdian DS foto bersama untuk mendokumentasikan kegiatan

## HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

### 1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Pengabdian pada masyarakat merupakan salah satu bentuk dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yang merupakan kewajiban dari dosen, selain





pengajaran dan penelitian. Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan penyuluhan kepada pihak Menejer dan Karyawan – Karyawati Momoo Juice Bar & Caffee Harbour Bay Kota Batam sehingga memiliki pengetahuan yang cukup tentang pentingnya Pelatihan Pelayanan Prima, serta strategi dan upaya untuk meningkatkan kesadaran Pelatihan Pelayana Prima bagi Menejer dan Karyawan – Karyawati Momoo Juice Bar & Caffee Harbour Bay Kota Batam. Sehingga dengan demikian akan meningkatkan tingkat kesadaran Menejer dan Karyawan – Karyawati Momoo Juice Bar & Caffee Harbour Bay Kota Batam tentang Pelatihan Pelayanan Prima. Kegiatan ini dilaksanakan sehari yaitu pada hari Jumat, tanggal 08 September 2023 dari pukul 09.00-12.00 WIB. Pelaksanaan kegiatan PKM ini dilakukan oleh 6 (Enam) orang tim pengabdian dari Politeknik Pariwisata Batam.

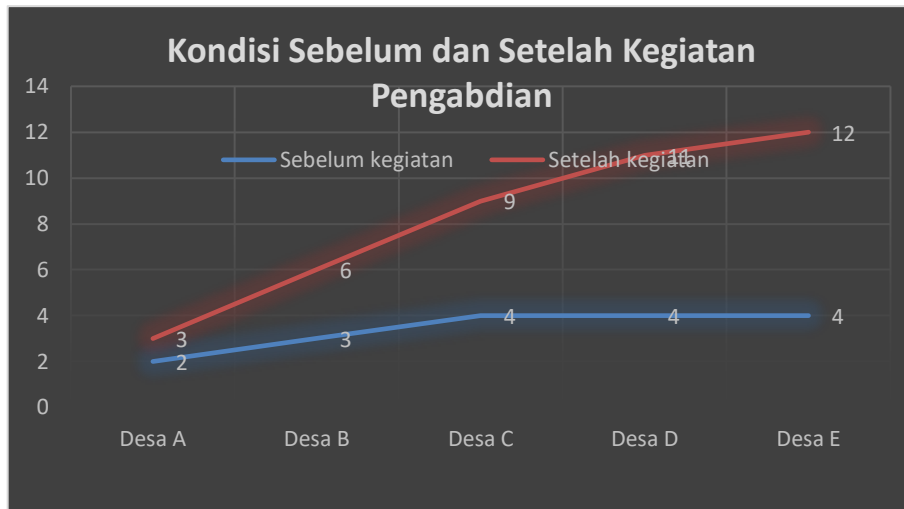
## 2. Pembahasan Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Hasil kegiatan PKM secara garis besar mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

- a. Keberhasilan target jumlah peserta penyuluhan
- b. Ketercapaian tujuan penyuluhan
- c. Ketercapaian target materi yang telah direncanakan
- d. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi

Target pencapaian dari segi jumlah peserta sebanyak 10 (*Sepuluh*) peserta. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa target peserta tercapai 100%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kegiatan PKM dilihat dari jumlah peserta yang mengikuti dapat dikatakan berhasil/sukses. Ketercapaian tujuan secara umum sudah baik, namun keterbatasan waktu yang disediakan mengakibatkan tidak semua materi tentang stunting dapat disampaikan secara detil. Namun dilihat dari hasil penyuluhan para peserta yaitu kualitas pembelajaran yang telah dihasilkan, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan kegiatan ini dapat tercapai. Ketercapaian target materi pada kegiatan PKM ini cukup baik, karena materi pendampingan telah dapat disampaikan secara keseluruhan. (Irawan, 2016)





Gambar 1 Grafik perbandingan

Tabel 1 Perbandingan Pengabdian A dan Pengabdian B

	Sebelum kegiatan	Setelah kegiatan
Desa A	2	3
Desa B	3	6
Desa C	4	9
Desa D	4	11
Desa E	4	12

## SIMPULAN

Berdasarkan judul PKM Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam. hasil pelatihan, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan atau serentak terhadap Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam.
2. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab hanya empat yang memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam..





3. Yang berpengaruh dominan terhadap Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam.

#### **SARAN**

1. Perlu adanya penyuluhan dan Pelatihan Hygiene dan Sanitasi Makanan Untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam. agar bisa meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam serta partisipasi dan dukungan Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam terhadap perkembangan Wira Usaha yang ada Kota Batam khususnya Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam yang berbatasan langsung dengan Negara luar akan dapat menjadi contoh bagai mana mengembang usaha melalui media digital.
2. Pelatihan Hygiene dan Sanitasi Makanan Untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam semakin diharapkan agar dapat Pelatihan Hygiene dan Sanitasi Makanan Untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Caff e Harbour Bay Kota Batam.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Irawan, Y. B. (2016). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang*. 15(2), 1–23.
- Riwayani, R. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima ( Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Mahkota di Kota Makassar. *Mekom*, 8(2), 46–53.
- <https://suprizaltanjung.wordpress.com/2020/12/20/momoo-juice-bar-and-cofee-kafe-kekinian-dengan-menu-wedang/>

