

Peran Produk Usaha dan Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Wagobar Bandung

Najwa Nur Shadrina

Prodi Manajemen Industri Katering, Universitas Pendidikan Indonesia
najwanurs15@upi.edu

Aisyah Raihana Hanifah

Prodi Manajemen Industri Katering, Universitas Pendidikan Indonesia
aisyahrhf@upi.edu

Anggana Reksa Gentala Bayu

Prodi Manajemen Industri Katering, Universitas Pendidikan Indonesia
angganareksa@upi.edu

Aisyah Raihana Hanifah

Prodi Manajemen Industri Katering, Universitas Pendidikan Indonesia
syahlaulia00@upi.edu

Purna Hindayani

Prodi Manajemen Industri Katering, Universitas Pendidikan Indonesia
purnahindayani@upi.edu

Rattikah Fitrianty

Prodi Manajemen Industri Katering, Universitas Pendidikan Indonesia
rattikahfitrianty@upi.edu

ABSTRACT

Industri makanan dan minuman merupakan sektor yang terus mengalami pertumbuhan signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini mendorong munculnya beragam restoran dan tempat makan dengan kategori lain yang tidak hanya menyajikan menu makanan dan minuman dengan cita rasa yang tinggi, namun juga pelayanan, konsep, suasana makan, dan tata ruang restoran yang menarik. Memiliki restoran maupun rumah makan tentu tidak hanya melihat pelayanan dan sarana yang baik agar dapat bersaing dengan usaha produk lain, namun yang tidak kalah penting adalah memberikan produk usaha yang dapat membuat konsumen puas sesuai SOP yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis produk usaha dan pelayanan di Wagobar Bandung. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan metode deskriptif, serta kajian data dengan teori APKL dan USG diharapkan dapat membantu pelaku usaha dalam menjaga kualitas produk. Data yang digunakan diperoleh dari google review dan e-commerce Wagobar dan wawancara langsung kepada pemilik. Penelitian ini menunjukkan bahwa fokus utama permasalahan adalah kualitas produk usaha, khususnya mutu dan kesegaran makanan.

Keywords: Produk Usaha, Pelayanan, Manajemen Operasional, Sumber Daya Manusia, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman di Indonesia merupakan salah satu sektor yang terus mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun (Rifai, M. S. A., & Par, M. M. 2023). Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, volume kebutuhan terhadap makanan dan minuman pun terus meningkat pula (Rachman, N. A. 2016). Di era modern ini persaingan dunia food and beverage semakin meningkat, bisnis kuliner merupakan salah satu dari bisnis yang berkembang dengan pesat, walaupun pada masa krisis tidak menghalanginya untuk berkembang. Hal ini dikarenakan pada dasarnya makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus terpenuhi

setiap harinya. Perkembangan bisnis kuliner ini disertai dengan kemunculan restoran yang semakin banyak dengan makanan-makanan yang sejenis dan banyak orang berlomba-lomba membuka bisnis kuliner (Arsitur, 2020).

Hal ini mendorong munculnya beragam restoran yang tidak hanya menyajikan menu makanan dan minuman dengan cita rasa yang tinggi, namun juga pelayanan, konsep, suasana makan, dan tata ruang restoran yang menarik, salah satunya adalah Wagobar (Warung Goreng Bakar) di Gegerkalong Hilir, Bandung. Wagobar berlokasi di Jalan Gegerkalong Hilir 173a 40151 Bandung Jawa Barat. Wagobar adalah warung makan dengan konsep menyajikan berbagai macam varian menu mulai dari

makanan yang diproses hanya dengan di goreng dan di bakar, serta beberapa varian minuman untuk melengkapi saat menyantap. Didirikan sejak tahun 2016 dan sampai saat ini telah aktif beroperasi dan hanya memiliki 1 cabang. Wagobar memiliki 2 lantai dengan area makan semi outdoor. Wagobar telah bekerja sama dengan e-commerce seperti ShopeeFood, GrabFood, GoFood.

Memiliki restoran maupun rumah makan tentu saja tidak hanya kualitas produk dan sarana yang baik agar dapat bersaing dengan usaha produk lain, namun yang tidak kalah penting adalah menyediakan pelayanan yang dapat membuat konsumen puas dan sesuai dengan standar SOP pelayanan yang ada. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha dalam menjaga kualitas produk yang baik. Sebagai penulis, kami fokus dengan beberapa aspek yaitu ulasan negatif, kepuasan pelanggan, dan SDM.

METODE

Research Type

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan fenomenologi dan paradigma konstruktivisme dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (Risnita, dkk 2024). Dengan tujuan untuk memaparkan hasil analisis langsung dan hasil wawancara.

Population and Informants

Sumber data yang diperoleh yaitu melalui google review dan e-commerce milik Wagobar untuk menganalisis permasalahan utama yang ada lalu dengan melakukan wawancara langsung kepada pemilik Wagobar guna meraih informasi yang mendalam dan aktual terkait permasalahan utama.

Research Location

Dititik secara detail yang cukup untuk memungkinkan penelitian tersebut reproduibel. Metode yang telah dipublikasikan harus ditunjukkan dengan referensi, hanya modifikasi yang relevan yang harus dijelaskan. **Metode** harus menekankan pada prosedur dan analisis data.

1. Teori APKL

Teori Aktual, Problematik, Khalayak, dan Layak (APKL) yang lazim digunakan dalam dunia jurnalistik, dapat diadaptasi untuk menganalisis aspek operasional bisnis catering.

- Aktual mengacu pada kemampuan catering mengikuti tren dan kebutuhan pasar, seperti meningkatnya permintaan makanan sehat (Pangastuti & Setyawan, 2021).
- Problematik mencakup tantangan operasional seperti fluktuasi permintaan dan pasokan, yang dapat diatasi melalui simulasi manajemen rantai pasok (Khozinin et al., 2024).
- Khalayak menekankan pentingnya memahami preferensi pelanggan demi meningkatkan

kepuasan dan kinerja layanan (Mauliddinah et al., 2025).

- Layak berkaitan dengan kelayakan bisnis secara menyeluruh, termasuk aspek pasar, keuangan, dan operasional (Ariestianto et al., 2017).

Dengan mengadopsi prinsip APKL, pelaku usaha catering dapat meningkatkan efisiensi layanan serta daya saing bisnis.

2. Teori USG

Teori USG (Urgency, Seriousness, Growth) merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan masalah dalam berbagai bidang, termasuk dalam operasional catering. Pendekatan ini sangat membantu para manajer catering dalam mengenali dan menangani persoalan yang paling mendesak serta memiliki dampak signifikan terhadap kelancaran operasional mereka. Komponen utama dari metode USG dalam konteks operasional catering meliputi:

- Urgensi (Urgency): Mengukur tingkat kepentingan dan kebutuhan segera untuk menyelesaikan suatu masalah. Contohnya adalah saat menghadapi kekurangan bahan baku kritis sebelum acara besar atau ketika terjadi kerusakan pada peralatan masak utama yang dapat menghentikan proses produksi. (Smith, J.A et al., 2019)
- Keseriusan (Seriousness): Menilai seberapa besar dampak negatif yang bisa timbul akibat masalah tersebut. Sebagai ilustrasi, keluhan pelanggan terkait kualitas makanan atau kebersihan dapat memberikan efek buruk pada reputasi usaha catering dan menurunkan kepercayaan konsumen. (Chen, Y. et al., 2020)
- Pertumbuhan (Growth): Mengkaji potensi masalah tersebut untuk berkembang menjadi lebih besar jika tidak segera diatasi. Misalnya, keterlambatan pengiriman bahan baku yang berkelanjutan dapat mengganggu jadwal produksi secara menyeluruh dan mengancam kelancaran pelaksanaan acara. (Patel, R. et al., 2018)

PEMBAHASAN

Tabel 1. Permasalahan Operasional pada Wagobar

NO	MASALAH	PENYEBAB	DAMPAK
1.	Produk yang disajikan tidak sesuai dengan apa yang dipesan	Kekeliruan pegawai antara daftar list menu konsumen.	Konsumen tidak mendapatkan menu yang dipesan melainkan sebaliknya dan pelanggan merasa kecewa.
2.	Produk yang disajikan kurang lengkap	Miss komunikasi antar pegawai dan tidak dilakukan pengecekan ulang pada list menu	Konsumen harus menunggu dengan waktu yang lebih lama hingga menu yang tidak lengkap

NO	MASALAH	PENYEBAB	DAMPAK
		konsumen.	datang.
3	Pelayanan yang lama	Membludaknya konsumen mulai dari dine-in hingga pesanan lewat e-commerce	Konsumen merasa jenuh karena menunggu lama dan tidak menikmati makanan dan minumannya.
4	Makanan tidak fresh	Kurangnya pengecekan antara barang yang sudah lamadan barang baru.	Konsumen mendapatkan kualitas produk yang kurang dan merasa kecewa dengan makanan yang ada

Sumber: data diolah 2025

Tabel 2. Analisis Masalah dengan Metode APKL

NO	Identifikasi Masalah	Kriteria				Keterangan
		A	P	K	L	
1.	Produk yang disajikan tidak sesuai dengan apa yang dipesan	√	√	√	√	Memenuhi Syarat - Aktual : Permasalahan yang muncul karena testimoni atau ulasan yang tersedia dari internet (<i>Electronic Word of Mouth</i>) - Problematic : Dampak yang sangat signifikan terhadap konsumen - Khalayak : Permasalahan yang melibatkan SDM dan konsumen. - Layak : Permasalahan ini sangat mempengaruhi <i>brand image</i> konsumen yang mencari Wagobar lewat internet
2.	Produk yang disajikan kurang lengkap	√	√	√	√	Memenuhi Syarat - Aktual : Permasalahan yang muncul karena testimoni atau ulasan yang tersedia dari internet (<i>Electronic Word of Mouth</i>) - Problematic : Dampak yang sangat signifikan terhadap konsumen - Khalayak : Permasalahan yang melibatkan SDM dan konsumen. - Layak : Permasalahan ini sangat mempengaruhi <i>brand image</i>

NO	Identifikasi Masalah	Kriteria				Keterangan
		A	P	K	L	
	Pelayanan yang lama	√	√	√	√	Memenuhi Syarat - Aktual : Permasalahan yang muncul karena testimoni atau ulasan yang tersedia dari internet (<i>Electronic Word of Mouth</i>) dan hasil analisis langsung kepada Wagobar - Problematic : Dampak yang signifikan terhadap konsumen - Khalayak : Permasalahan yang melibatkan SDM dan konsumen. Layak : Permasalahan ini mempengaruhi <i>brand image</i> dan kenyamanan konsumen saat mengunjungi Wagobar.
	Makanan tidak fresh	√	√	√	√	Memenuhi Syarat - Aktual : Permasalahan yang muncul karena testimoni atau ulasan yang tersedia dari internet (<i>Electronic Word of Mouth</i>) - Problematic : Dampak yang sangat signifikan terhadap konsumen - Khalayak : Permasalahan yang melibatkan SDM dan konsumen. Layak : Permasalahan ini sangat mempengaruhi pengalaman konsumen saat menikmati hidangannya

Sumber: data diolah 2025

Permasalahan pertama yaitu “Produk yang Disajikan Tidak Sesuai Dengan Apa yang Dipesan”. Berdasarkan testimoni serta ulasan yang tersebar di internet, masalah ini dikategorikan sebagai aktual dan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketidaksesuaian tersebut mencerminkan kurangnya ketelitian dalam proses operasional, terutama dalam koordinasi antar bagian produksi dan pelayanan. Selain menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen, masalah ini juga dapat merusak kepercayaan dan menurunkan citra merek (*brand image*), terutama bagi konsumen yang mengandalkan informasi daring dalam mengambil keputusan.

Permasalahan kedua, “Produk yang Disajikan Kurang Lengkap”, yang berarti beberapa komponen menu tidak disertakan sesuai pesanan. Permasalahan ini dapat menurunkan persepsi nilai produk di mata konsumen dan berkontribusi terhadap pengalaman

yang negatif. Seperti halnya permasalahan pertama, isu ini juga muncul dari ulasan online dan berdampak langsung terhadap persepsi kualitas pelayanan.

Permasalahan ketiga yaitu “Pelayanan yang Lama”. Waktu tunggu yang terlalu panjang menimbulkan rasa tidak nyaman bagi pelanggan dan memberikan kesan tidak efisiennya manajemen pelayanan. Masalah ini muncul dari kombinasi antara manajemen waktu yang kurang baik dan kurangnya jumlah atau kinerja sumber daya manusia. Jika dibiarkan, permasalahan ini dapat mempengaruhi loyalitas konsumen serta memberikan penilaian negatif terhadap keseluruhan pengalaman bersantap.

Permasalahan keempat yaitu “Makanan yang Tidak *Fresh*”. Permasalahan ini tidak hanya menurunkan kenikmatan rasa, tetapi juga dapat menimbulkan dampak kesehatan apabila dibiarkan. Berdasarkan hasil penelusuran ulasan di internet dan observasi langsung, konsumen mengeluhkan kondisi makanan yang sudah tidak layak saji dari segi kesegaran, baik dalam hal aroma, tekstur, maupun tampilan. Masalah ini sangat krusial karena menyangkut aspek kualitas dan keamanan pangan, yang menjadi faktor utama dalam industri makanan dan minuman. Selain itu, makanan yang tidak fresh mencerminkan lemahnya sistem penyimpanan, rotasi stok, dan pengendalian mutu (quality control), serta berisiko besar menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap brand. Berdasarkan analisis menggunakan metode APKL (Aktual, Problematik, Khalayak, dan Layak), seluruh permasalahan yang diidentifikasi memenuhi keempat kriteria dan memiliki urgensi untuk diselesaikan. Namun, permasalahan dengan tingkat prioritas tertinggi adalah makanan yang disajikan tidak dalam kondisi fresh. Hal ini dikarenakan dampaknya yang paling besar terhadap kenyamanan, kepuasan, serta keamanan konsumen, dan secara langsung mempengaruhi persepsi terhadap kualitas produk yang ditawarkan. Dalam jangka panjang, jika tidak segera ditangani, masalah ini dapat berakibat pada penurunan reputasi merek serta hilangnya kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, penanganan terhadap kualitas kesegaran makanan harus menjadi fokus utama dalam strategi perbaikan mutu dan pelayanan perusahaan.

Dari hasil analisis identifikasi masalah menggunakan metode APKL dan USG dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang ada di Wagobar adalah “Makanan yang Tidak Fresh” dimana terkait dengan aspek produk usaha. Dengan tingkat urgensi yang tinggi diperlukannya gagasan dan solusi alternatif bagi perusahaan untuk solusi jangka panjang, berikut berupa tabel ringkasan gagasan, tahapan, dan kegiatan mengenai solusi dari permasalahan aspek produk usaha.

Tabel 4. Gagasan dan Solusi Alternatif

MASALAH	FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL	GAGASAN	KEGIATAN
---------	------------------------------	---------	----------

Makanan tidak fresh	Manajemen Persediaan	Menggunakan metode FIFO (First In First Out), Melakukan pencatatan persediaan secara berkala.	Melabeli dengan tanggal bahan makanan datang dan melakukan first in first out Mengisi pencatatan bahan masuk dan keluar
	Manajemen Rantai Pasok	Memilih supplier berkualitas serta membuat kontrak kerja sama dengan sistem pemesanan yang terjadwal	Melakukan seleksi supplier, membuat kontrak kualitas dan menjadwalkan pembelian bahan
	Manajemen Kualitas	Menerapkan standar kontrol kualitas bahan	Membuat SOP pengecekan kesegaran bahan

Sumber: data diolah 2025

Tabel 4. Gagasan dan Solusi Alternatif

FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL	KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	OUTPUT / HASIL
Manajemen persediaan	Melabeli dengan tanggal bahan makanan datang dan melakukan first in first out	1. Mengecek kondisi penyimpanan 2. Menyediakan label tanggal 3. Pelatihan staf untuk melabeli saat <i>receiving</i> 4. Menerapkan fifo saat <i>storing</i> 5. Memudahkan jangkauan untuk mengambil bahan yang lebih awal diterima 6. Memonitoring penerapan secara berkala 7. Melakukan evaluasi	Penerapan sistem label pada bahan makanan dan mengetahui barang yang lebih dulu datang, kadaluarsa, dan harus digunakan
	Mengisi pencatatan bahan masuk dan keluar	1. Membuat format pencatatan bahan 2. Mengadakan sosialisasi penggunaan format pencatatan 3. Melatih staf dalam pengisian format 4. Menerapkan pencatatan 5. Mengumpulkan format dan review 6. Menganalisis data untuk mencegah	Bahan masuk dan keluar tercatat secara lengkap dan akurat

		kelebihan dan 8. kerusakan 9. Simpan arsip 10. pencatatan untuk referensi	
Manajemen rantai pasokan	Melakukan seleksi supplier, membuat kontrak kualitas dan menjadwalkan pembelian bahan	1. Membuat data bahan yang disupply 2. Bandingkan kualitas bahan, waktu kirim, dan harga 3. Mencari supplier jika dibutuhkan secara mendadak 4. Tentukan supplier 5. berdasarkan kriteria 6. Susun dan negosiasi kontrak kerja sama 7. Tanda tangan kontrak dan sosialisasi dengan staf operasional 8. Menentukan Jadwal Pengiriman harian/Mingguan	Kontrak kerja sama dan pembelian yang terjadwal
Manajemen Kualitas	Membuat SOP pengecekan kesegaran bahan	1. Mengumpulkan data kesegaran bahan 2. Memeriksa standar pengecekan bahan 3. Tentukan kualitas bahan dari bau, warna, tekstur 4. Menyusun SOP pengecekan bahan 5. Revisi SOP sebelumnya bersama-sama 6. Finalisasi SOP yang akan dijalankan 7. Sosialisasi SOP terhadap seluruh departemen terkait	Dokumen SOP yang siap digunakan sebagai acuan dan penerapan yang dilakukan seluruh staf

Sumber: data diolah 2025

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis permasalahan menggunakan metode APKL (Aktual, Problematik, Khalayak, dan Layak) dan metode USG (Urgency, Seriousness, dan Growth), dapat disimpulkan bahwa Warung Goreng Bakar (Wagobar) menghadapi empat permasalahan utama, yaitu: produk yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan, produk yang disajikan kurang lengkap, pelayanan yang lama, serta makanan

yang tidak fresh. Keempat permasalahan tersebut dinyatakan memenuhi seluruh kriteria APKL, menunjukkan bahwa isu-isu tersebut bersifat aktual, berdampak signifikan terhadap konsumen, melibatkan khalayak luas, dan layak untuk segera ditindaklanjuti. Hasil analisis USG menunjukkan bahwa permasalahan makanan yang tidak fresh menempati urutan prioritas tertinggi, dengan skor tertinggi dalam aspek urgensi, keseriusan dampak, dan potensi pertumbuhan permasalahan. Hal ini menunjukkan bahwa fokus utama pembenahan di Wagobar terletak pada kualitas produk usaha, khususnya pada mutu dan kesegaran makanan yang disajikan.

Sejalan dengan temuan tersebut, direkomendasikan agar pihak manajemen Wagobar memprioritaskan perbaikan pada pengelolaan kualitas produk makanan, terutama dalam memastikan kesegaran bahan baku dan standar kebersihan dalam proses produksi. Upaya ini dapat dilakukan melalui penerapan sistem quality control yang lebih ketat, evaluasi rutin terhadap rantai pasok bahan makanan, serta peningkatan kompetensi tenaga kerja dapur dalam penanganan dan penyimpanan bahan pangan. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan standar operasional prosedur (SOP) yang mendetail mengenai pengolahan makanan agar kualitas sajian dapat konsisten. Dengan perbaikan yang terfokus pada produk usaha, diharapkan Wagobar dapat meningkatkan kepuasan konsumen, memperkuat citra usaha, serta mencegah penurunan loyalitas pelanggan akibat pengalaman negatif terhadap mutu makanan yang disajikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Rifai, M. S. A., & Par, M. M. (2023). INDUSTRI PELAYANAN FOOD & BEVERAGE. *PENGANTAR BISNIS PARIWISATA: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata*, 83.
- Rachman, N. A. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai perusahaan pada sektor industri food and beverages yang terdaftar di bursa efek indonesia (BEI) pada tahun 2011-2015. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 5(5), 405-416.
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekomabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk).

- Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*, 1(3), 82-91. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i3.70>
- Risnita, R. (2024). Pendekatan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Tahapan Penelitian. *Jurnal Genta Mulia*, 15(1), 82-92.
- Lestari, R., & Fitriana, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Restoran Lokal. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 16(2), 88-96.
- Pratama, A. R., & Susanti, N. (2023). Peran Manajemen SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sektor Restoran. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Terapan*, 8(1), 34-42.
- Oktaviani, D. D., & Yulianthini, N. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kuliner. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(1), 45-55.
- Dewi, N. P. S., & Permana, H. (2020). Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Restoran di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3(2), 125-137.
- Nasution, M. I., Sari, D. P., & Nugraha, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis SERVQUAL pada Restoran UMKM dengan Integrasi Platform Digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(1), 44-56.
- Wijayanti, R., & Prasetyo, D. (2021). Peran Dimensi Tangibles dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Restoran Kecil. *Jurnal Inovasi Manajemen*, 8(3), 78-89.
- Yusuf, F., & Liana, N. (2023). Transformasi Digital dalam Layanan Kuliner: Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Digital dan UMKM*, 5(1), 55-67.
- Rahayu, S., & Wulandari, I. (2020). Pengaruh Suasana Restoran terhadap Kepuasan dan Keputusan Pembelian Konsumen Milenial. *Jurnal Ilmu Pemasaran*, 12(3), 144-155.
- Fauziah, M., & Hartono, R. (2022). Peran Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Word of Mouth di Industri Kuliner. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 10(2), 70-80.
- Nurhayati, A., & Ramadhan, I. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Restoran di Era Digital. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 9(2), 56-68.
- Dewantara, A. G., & Suryani, E. (2022). Evaluasi Kinerja sebagai Alat Kontrol Pelayanan Karyawan di Industri Kuliner. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 7(3), 77-88.
- Andini, R., & Herlambang, A. (2020). *Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan pada Bisnis Kuliner UMKM*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 5(2), 102-113.
- Pangastuti, P. M., & Setyawan, R. R. (2021). Identifikasi Kebutuhan Konsumen Katering Makan Siang di Lingkup Dosen dan Karyawan Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Journal of Food and Culinary*, 2(2).
- Mauliddinah, R. N., Ariyati, P., & Yaqin, M. A. (2025). Analisis Kinerja Organisasi pada Perspektif Pelanggan Perusahaan Katering. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi*, 2(3), 1044-1058.
- Khozinin, I., Tirta, Z. F., & Yaqin, M. A. (2024). Simulasi Manajemen Rantai Pasok Bahan Baku pada Perusahaan Katering. *JAIIT (Journal of Advances in Information and Industrial Technology)*.
- Ariestianto, F., Turgarini, D., & Sudono, A. (2017). Analisis Evaluasi Kelayakan Bisnis di Katering Sarahfie. *The Journal Gastronomy Tourism*, 4(2).
- Haspul Naser, H. N., Kusuma Devi, N., & Wahdini, N. (2022). Calibrating the Final Results of the Hay System of Job Evaluation Using Urgency, Seriousness, and Growth (USG) Analysis in Indonesia. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 37(1), 73-91.
- Febby Fich Shekina, & Tranggono. (2024). Analisis Urgency, Seriousness, Growth (USG) Untuk Minimalisasi Jam Berhenti Giling Pada Stasiun Gilingan Di PT. PG XYZ. *Jupiter: Publikasi Ilmu Keteknikan Industri, Teknik Elektro dan Informatika*, 2(1), 91-102.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Patel, R., & Kumar, S. (2018). Problem Escalation and Risk Management in Service Industries. *Journal of Risk and Management*, 10(1), 50-67.

- Chen, Y., & Lee, H. (2020). Impact Assessment of Service Failures in the Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 42(2), 134-142.
- Smith, J. A., & Brown, L. M. (2019). Operational Prioritization in Service Management. *Journal of Business Operations*, 15(3), 245-260.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.