



PERANAN GREETER DALAM PENGOPERASIAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR 18TH RESTORAN DI HOTEL THE TRANS LUXURY BANDUNG

Oleh

Marshanda Ayu Nehaz¹, Dendi Gusnandi²

^{1,2}Telkom university

Jl. Telekomunikasi. 1, Terusan Buahbatu - Bojongsoang, Telkom University, Sukapura,
Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40257

Email: ¹Marshandaa.ayunehaz@gmail.com, ²dendigusnandi@telkomuniversity.ac.id

Abstract

The role of the greeter in the operation of Standard Operating Procedures (SOP) at The Trans Luxury Hotel Bandung's restaurant is a crucial aspect of the service industry. The restaurant is located on the 18th floor of the hotel, renowned for its high-quality service and featuring 280 rooms. The hotel boasts 17 classroom-style meeting rooms, a ballroom, and the largest convention center in Bandung. The hotel operates under a luxury hotel concept with a high-class market segmentation. This study aims to investigate the role of the greeter in the operation of SOP at The Trans Luxury Hotel Bandung's restaurant. The research method employed is a descriptive study involving direct observation and interviews with one greeter and 15 customers. The results show that the greeter plays a crucial role in operating SOP at the restaurant. The greeter must be able to welcome guests warmly, guide them to their desired tables, help them sit, escort them, and see them out to the exit. However, some greeters do not adhere to the standard procedures. Therefore, the authors recommend that the restaurant management conduct stricter oversight of greeting procedures and motivate greeters to improve their service performance. This study is expected to serve as a consideration for hotel management, particularly in the restaurant, to enhance service quality and ensure that SOP is implemented properly. By doing so, it can enhance the guests' impression and improve the hotel's reputation.

Keywords: Greeter, Service, SOP, Motivation, Operation

PENDAHULUAN

Peranan greeter dalam pengoperasian Standar Operasional Prosedur (SOP) di restoran Menurut Dias Akhmad (2015) Greeter adalah bagian dari waiter atau waitress yang bertugas menyambut tamu pada suatu restaurant. Peran greeter pada suatu restaurant begitu amat penting, karena greeter adalah orang pertama yang akan ditemui oleh tamu dan berhadapan langsung, sehingga seorang greeter hanya mampu membuat tamu merasa diperhatikan, membuat tamu merasa begitu dihargai, merasa nyaman dan menghasilkan kesan yang sangat impressif terhadap tamu. Oleh karena itu, seorang greeter dituntut untuk menguasai hospitality, dan menguasai bahasa asing

khususnya bahasa internasional, yaitu Bahasa Inggris, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Seorang greeter harus berpenampilan menarik, bersih dan rapi, sesuai dengan standart grooming yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Menurut Philip Kotler (2003) pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Menurut Nina Rahmayanty (2012) Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti



.....
pelayanan sangat baik dan melebihi harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Jadi strategi pelayanan prima adalah langkah-langkah seseorang yang harus dijalankan oleh seseorang atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas.

Hotel The Trans Luxury Bandung merupakan aspek yang penting dalam suatu industry jasa. Restoran ini terletak di lantai 18 hotel yang terkenal dengan kualitas pelayanan yang tinggi dan memiliki 280 kamar. Hotel ini memiliki ruang meeting dengan ukuran classroom sebanyak 17 ruangan, sebuah ballroom, dan convention center terbesar di Bandung. Hotel ini mengusung konsep hotel luxury dengan segmentasi pasar highclass yang mencakup tamu dengan tujuan menginap untuk bisnis, leisure, convention, dan lain-lain. Hotel The Trans Luxury Bandung memiliki reputasi yang baik, dinobatkan sebagai hotel terbaik pilihan wisatawan pada tahun 2018 dan mendapat penghargaan dari Traveloka tahun 2017. Namun, terdapat beberapa masalah yang terjadi pada hotel ini, seperti tidak tercapainya target penjualan kamar, dimana manajemen hotel menargetkan penjualan sebesar 65% dari total kamar. Greeter memiliki peranan penting dalam mengoperasikan SOP di restoran. Tugas greeter adalah menyambut tamu yang datang ke restoran, mulai mengucap salam, membimbing tamu ke meja yang diinginkan, membantu tamu duduk, mengantarkan tamu, dan meninggalkan restoran sampai ke pintu keluar.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen hotel khususnya di restoran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa SOP dijalankan dengan baik. (Menurut Ladhari dan Souiden, 2010), pelatihan yang baik untuk staf,

termasuk greeter, dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Pelatihan yang tepat membantu greeter dalam menjalankan tugas mereka sesuai dengan SOP. Dengan demikian, dapat meningkatkan kesan yang baik bagi tamu dan meningkatkan reputasi hotel. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar manajemen restoran melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap prosedur menyambut tamu dan memberikan motivasi kepada greeter agar mereka dapat meningkatkan kinerja dalam pelayanan. Menurut Oliver (1999), kepuasan pelanggan adalah faktor kunci yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Greeter yang efektif dapat berkontribusi pada kepuasan pelanggan melalui interaksi yang positif.

Sesuai dengan paparan dalam latar belakang diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui standar operasional prosedur dalam melayani tamu di 18th Restoran The Trans Luxury Hotel Bandung dan untuk mengetahui peranan Greeter di 18th Restoran hotel The Trans Luxury Hotel Bandung.

LANDASAN TEORI

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan (1997), hotel adalah bentuk akomodasi dengan fungsi komersial yang menyediakan pelayanan penginapan, termasuk makan dan minum. (Lawson, 1976) mendefinisikan hotel sebagai tempat tinggal umum untuk wisatawan yang menyediakan jasa kamar, makanan, dan minuman. Dirjen Pariwisata (1988) menggambarkan hotel sebagai akomodasi yang sebagian besar fasilitasnya merupakan jasa penginapan yang dikelola secara komersial

menjelaskan peran dan tugas Greeter di hotel, termasuk SOP yang harus diikuti. Penelitian ini membahas tentang peran Greeter sebagai bagian dari front office yang bertanggung jawab untuk menyambut tamu dan mengantarkan mereka ke lobi. Penulis juga menyampaikan saran untuk meningkatkan



kinerja Greeter dengan pelatihan bahasa asing dan peningkatan jumlah Greeter. (Rama,2015)

Pelaksanaan Standard Operating Procedure Greeter di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta oleh (Debi Brilyana Fatikha,2020) membahas tentang SOP yang digunakan oleh Greeter di Hyatt Regency Yogyakarta. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun SOP sudah diberikan, beberapa Greeter tidak melaksanakan prosedur tersebut dengan baik. Penulis juga menyampaikan saran untuk meningkatkan pelatihan dan evaluasi Greeter.

Tinjauan tentang Standard Operating Procedure pelayanan Greeter di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta oleh (Silvi Septhania Verlanty dan Edwin Baharta ,2004) membahas tentang peran Greeter dalam menyambut tamu dan pentingnya menguasai bahasa asing. Penelitian ini menekankan pentingnya hospitality dan bahasa asing dalam pelayanan Greeter

Menyambut Pengunjung:

Seorang greeter bertanggung jawab untuk menyambut pengunjung atau pelanggan dengan ramah saat mereka memasuki tempat atau acara. Menurut (Solomon,2017), kesan pertama yang baik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang akan mereka terima. Greeter bertanggung jawab untuk menciptakan kesan positif ini. Hal ini mencakup memberikan sambutan hangat, memberikan informasi yang diperlukan, dan membantu pengunjung merasa nyaman dan dihargai Menurut (McCole,2004), komunikasi yang efektif antara staf dan pelanggan sangat penting dalam industri perhotelan. Greeter harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk menyampaikan informasi dan menjawab pertanyaan tamu.

Memberikan Informasi:

Greeter menyediakan informasi tentang layanan, fasilitas, atau acara yang tersedia di tempat tersebut. Hal ini membantu pengunjung menemukan apa yang mereka butuhkan dan memudahkan proses pelayanan (Zeithaml dan

Bitner,2013) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Greeter berperan dalam menciptakan interaksi positif yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan.

Membantu Navigasi:

Greeter memberikan petunjuk atau arahan kepada pengunjung tentang cara menemukan lokasi tertentu atau bagian dari tempat tersebut. Hal ini membantu pengunjung menemukan tempat yang mereka cari dengan lebih mudah (Yulia Nurendah,2018),

Memberikan Bantuan:

Greeter memberikan bantuan kepada pengunjung yang membutuhkan bantuan tambahan, seperti membantu membawa barang atau menemukan kursi yang nyaman. Hal ini membantu pengunjung merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik Menurut Bitner dan Hubbert (1994), evaluasi kinerja layanan penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Greeter dapat memberikan umpan balik yang berguna untuk perbaikan SOP dan layanan di restoran.

Menjaga Antrean:

Greeter mengatur antrian atau mengantri pengunjung jika diperlukan, untuk memastikan proses masuk berjalan lancar. Hal ini membantu mengurangi kekacauan dan meningkatkan efisiensi Menurut (Brotherton,2003), greeter memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif di restoran. Mereka bertanggung jawab untuk menyambut tamu dan memberikan kesan pertama yang baik, yang sangat penting dalam industri perhotelan.

Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan:

Greeter menjawab pertanyaan pengunjung dengan sopan dan ramah, serta menanggapi keluhan atau masalah dengan cepat dan efisien. Hal ini membantu pengunjung merasa didengar dan mendapatkan solusi yang cepat.

Membuat Pengalaman Positif:

Greeter berusaha untuk menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung dengan



memberikan layanan yang berkualitas dan penuh perhatian. Hal ini membantu meningkatkan kesan pertama dan membangun hubungan yang baik dengan pengunjung.

Mengawasi Kinerja:

Greeter harus fokus dengan kebutuhan tamu dan memaksimalkan tugas mereka terlebih dahulu sebelum membantu waiter. Hal ini membantu memastikan bahwa layanan yang diberikan adalah yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Meningkatkan Kualitas Pelayanan:

Greeter harus lebih di tingkatkan dalam pembagian skala prioritas, memberikan konfirmasi reservasi yang lebih teliti, dan memberikan farewell yang lebih baik. Hal ini membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kesan yang baik kepada tamu.

Mengoptimalkan Tugas dan Tanggung Jawab:

Untuk meningkatkan tugas dan tanggung jawab greeter, manajemen restoran harus melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap prosedur menyambut tamu dan memberikan motivasi kepada greeter agar mereka dapat meningkatkan kinerja dalam pelayanan.

Dengan demikian, peran greeter adalah untuk menyambut tamu dengan baik, memberikan informasi yang diperlukan, membantu dalam proses pelayanan, dan menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu

METODE PENELITIAN

Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi peranan Greeter dalam pengoperasian Standar Operasional Prosedur (SOP) di 18th Restoran di Hotel The Trans Luxury Bandung. Hotel ini dikenal sebagai salah satu hotel mewah di Bandung dengan reputasi tinggi dalam pelayanan dan fasilitas yang memadai.

Metode Penelitian

Metode Deskriptif Kualitatif:

Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan peranan Greeter dalam

pengoperasian SOP di 18th Restoran. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang mendalam dan kualitatif tentang proses dan praktek yang terjadi di lapangan.

Lokasi Penelitian

The Trans Luxury Hotel Bandung:

Lokasi penelitian ini adalah di The Trans Luxury Hotel Bandung, yang terletak di Jalan Gatot Subroto No.289, Cibangkong, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat, 40273.

Populasi dan Sampel

Populasi:

Populasi penelitian ini adalah seluruh tamu dan karyawan yang bekerja di 18th Restoran

Sampel:

Sampel penelitian ini adalah 1 staff greeter dan 10 tamu yang sudah pernah atau memiliki pengalaman berkunjung ke 18th Restoran.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi:

Peneliti melakukan observasi langsung di 18th Restoran untuk memperoleh data tentang proses pengoperasian SOP.

Wawancara:

Peneliti melakukan wawancara dengan tamu dan karyawan untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang peranan Greeter.

Studi Dokumentasi:

Peneliti memeriksa dokumen-dokumen yang terkait dengan SOP di 18th Restoran.

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif Kualitatif:

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang peranan Greeter dalam pengoperasian SOP.

Pemeriksaan Keabsahan Data

Triangulasi Data:

Peneliti menggunakan triangulasi data untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber



.....
untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Operasional Prosedur dalam Melayani Tamu di 18th Restoran The Trans Luxury Hotel Bandung

Penelitian ini membahas tentang standar operasional prosedur (SOP) dalam melayani tamu di 18th Restoran The Trans Luxury Hotel Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP di restoran ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan tamu. Berikut adalah beberapa SOP yang diterapkan di restoran:

Penerimaan Tamu: Greeter bertanggung jawab untuk menyambut tamu yang datang dengan ramah, memberikan informasi yang diperlukan, dan membimbing tamu ke meja yang diinginkan.

Pembagian Meja: Staff restoran harus memastikan bahwa meja yang diberikan sesuai dengan kebutuhan tamu, seperti meja untuk makan, minum, atau pertemuan.

Pelayanan Makanan dan Minuman: Staff restoran harus memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, serta memastikan bahwa makanan dan minuman yang diberikan sesuai dengan pesanan tamu.

Pembersihan Meja: Setelah tamu selesai makan, staff restoran harus segera membersihkan meja agar siap digunakan oleh tamu berikutnya.

Penggunaan Fasilitas: Tamu harus diberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia di restoran, seperti toilet, ruang meeting, dan lainnya.

Peranan Greeter di 18th Restoran Hotel The Trans Luxury Hotel Bandung

Penelitian ini juga membahas peranan greeter di 18th Restoran hotel The Trans Luxury Hotel Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa greeter memiliki peranan penting dalam mengoperasikan SOP di

restoran. Berikut adalah beberapa peranan greeter:

Menyambut Tamu: Greeter bertanggung jawab untuk menyambut tamu yang datang dengan ramah, memberikan informasi yang diperlukan, dan membimbing tamu ke meja yang diinginkan.

Membimbing Tamu: Greeter harus membimbing tamu ke meja yang sesuai dengan pesanan mereka, serta membantu tamu duduk dengan nyaman.

Membantu Tamu: Greeter harus membantu tamu dengan segala kebutuhan mereka, seperti membawa barang atau menemukan kursi yang nyaman.

Mengawasi Kinerja: Greeter harus mengawasi kinerja staff restoran agar mereka dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP

Hasil data wawancara yang dilakukan penulis dijabarkan di bawah ini :

Peneliti : Bagaimana SOP Greeter yang ada di 18th Restoran The Trans Luxury Hotel ?

Narasumber : Pengelolaan reservasi di 18th Restoran melibatkan mengambil reservasi melalui telepon atau langsung dan memastikan pencatatan detail reservasi yang akurat. Ini termasuk mengantar tamu ke meja yang telah ditetapkan, memberitahu pelayan yang bertanggung jawab tentang nama tamu, jumlah tamu (pax), dan apakah mereka adalah tamu langsung atau tamu yang datang langsung. Selain itu, greeter menyambut tamu dengan hangat dan menyapa mereka ketika tiba, memastikan suasana yang menyenangkan dan menyambut untuk semua tamu. Pelayan diberikan nama tamu, pax, dan detail reservasi, serta diinformasikan tentang preferensi dan permintaan khusus tamu. Akhirnya, greeter mengucapkan terima kasih kepada tamu atas kunjungan makan di 18th Restoran dan mengundang mereka untuk kembali dan menikmati pengalaman makanan mereka lagi.

Peneliti : Bagaimana SOP yang ada di Restoran 18th The Trans Luxury Hotel ?



Narasumber : SOP untuk 18th Restoran menjelaskan langkah-langkah untuk memastikan pelayanan yang luar biasa bagi pelanggan. Langkah-langkah yang termasuk dalam SOP tersebut adalah:

Kepuasan Pelanggan: Memberikan pelayanan yang luar biasa untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Selamat Datang Hostess: Hostess menyambut tamu dan memastikan suasana hangat dan mengundang.

Rekomendasi Server: Server merekomendasikan menu, minuman, dan spesial untuk tamu. Server memahami menu dan menjawab pertanyaan tamu.

Menerima Pesanan: Server menerima pesanan dari tamu dan memastikan akurasi.

Ulangi Pesanan: Server mengulangi pesanan kepada tamu untuk memastikan akurasi.

Posting Pesanan: Server memasukkan pesanan ke dapur dan bar.

Cicipan Pertama: Server memeriksa kualitas makanan dan bertanya kepada tamu apakah makanan tersebut memenuhi harapan mereka.

Membersihkan Meja: Server membersihkan meja dan memastikan lingkungan bersih dan rapi.

Tawaran Dessert (Opsional): Server menawarkan pilihan dessert kepada tamu (opsional).

Pembayaran dan Tagihan: Server menangani proses pembayaran dan tagihan.

Terima Kasih: Server mengungkapkan rasa terima kasih kepada tamu atas kunjungan mereka ke 18th Restoran.

SOP ini memastikan bahwa semua anggota staf mengikuti prosedur yang sama untuk memberikan pelayanan yang luar biasa kepada pelanggan.

Peneliti : Bagaimana peranan Greeter di 18th Restoran The Trans Luxury Hotel?

Narasumber : Peranan greeter di 18th Restoran tidak hanya terbatas pada mengurus reservasi saja. Greeter juga memiliki peran lain seperti melakukan laporan harian tentang kegiatan yang terjadi di restoran, termasuk

jumlah tamu yang datang, jumlah pesanan yang diterima, dan lain-lain. Greeter juga mengurus reservasi tamu yang akan datang, termasuk mengatur meja dan waktu reservasi. Selain itu, greeter juga mengatur tamu yang sudah melakukan reservasi terlebih dahulu, sehingga tamu dapat duduk dengan nyaman dan cepat. Dalam hal ini, semua staff di 18th Restoran juga mengetahui standar operasional yang ada di hostess, sehingga mereka dapat membantu dalam mengatur tamu yang datang. Dengan demikian, peranan greeter di 18th Restoran sangat penting dalam mengatur dan mengurus tamu yang datang, serta membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran.

Hasil

Greeter memiliki tugas sebagai penjaga pintu dan penerima tamu, serta membantu dalam proses pelayanan makanan dan minuman. Greeter harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menjalin hubungan dengan tamu dan departemen lain. Job desk yang jelas dan spesifik sangat diperlukan untuk menjalankan tugas greeter dengan baik. Komplain yang terjadi dikarenakan greeter tidak menjalankan job desk nya dengan baik, seperti tidak menjalankan semua sequence of service dan kurangnya staff waiter/waitress. Pengaturan manning staff waiter/waitress yang fleksibel diperlukan untuk meminimalisir adanya kelalaian. Greeter harus memiliki komunikasi yang baik dengan departemen lain untuk meminimalisir adanya miss communication dengan tamu. Greeter harus memiliki kemampuan untuk membagi skala prioritas mana yang harus di dulukan dan mana yang bisa di jeda terlebih dahulu. Dengan demikian, peranan greeter di 18th Restoran sangat penting dalam mengatur dan mengurus tamu yang datang ke restoran. Greeter harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, job desk yang jelas, dan pengaturan manning yang fleksibel untuk menjalankan tugasnya dengan baik.



PENUTUP

Kesimpulan

Operasional Prosedur (SOP): SOP dalam melayani tamu di 18th Restoran The Trans Luxury Hotel Bandung sangat penting untuk memastikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Peranan Greeter: Greeter memiliki peranan penting dalam mengoperasikan SOP di restoran, termasuk menyambut tamu, membimbing tamu ke meja, membantu tamu, dan mengawasi kinerja staff restoran.

Dengan demikian, SOP dan peranan greeter sangat penting dalam melayani tamu di 18th Restoran The Trans Luxury Hotel Bandung. Hal ini membantu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan tamu

Saran

Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian Kuantitatif: Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif untuk mengukur seberapa efektif SOP dan peranan greeter dalam melayani tamu.

Penelitian Terhadap Staff Lain: Penelitian dapat dilakukan terhadap staff lain di restoran, seperti waiter, bartender, dan chef, untuk mengetahui bagaimana mereka berperan dalam melayani tamu.

Penelitian Terhadap Fasilitas Lain: Penelitian dapat dilakukan terhadap fasilitas lain di restoran, seperti toilet, ruang meeting, dan lainnya, untuk mengetahui bagaimana mereka berperan dalam melayani tamu.

Saran untuk Industri

Pengembangan SOP: Industri harus terus-menerus mengembangkan SOP untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Pengembangan Peranan Greeter: Industri harus terus-menerus mengembangkan peranan greeter untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP.

Pengembangan Fasilitas: Industri harus terus-menerus mengembangkan fasilitas di restoran untuk memastikan bahwa tamu dapat menikmati pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 72-94). Sage Publications.
- [2] Brotherton, B. (2003). *The International Hospitality Industry: Structure, Characteristics, and Issues*. New York: Wiley.
- [3] Debi Brilyana Fatikha (2020). Pelaksanaan Standard Operating Procedure Greeter di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta. [Online]. Available: <https://kpm.umy.ac.id/mendeley-jalan-pintas-referensi-karya/>
- [4] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. Pearson.
- [5] Ladhari, R., & Souiden, N. (2010). Institutional and Personal Factors Affecting Customer Satisfaction in the Restaurant Sector. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 1-10.
- [6] McCole, P. (2004). Business-to-Business Relationships and the Role of Communication. *Journal of Marketing Management*, 20(1-2), 181-203.
- [7] Oliver, R. L. (1999). Whence Customer Loyalty?. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- [8] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2005). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality:



- Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 69(1), 41-50.
- [9] Rama (2015). Tugas Akhir Prosedur Pelayanan Porter Greeter. [Online]. Available: <https://perpustakaan.teknokrat.ac.id/men-deley-mengelola-referensi-dan-dokumen-akademik-dengan-mudah/>
- [10] Silvi Septhania Verlanty dan Edwin Baharta (tidak diketahui tahun). Tinjauan tentang Standard Operating Procedure pelayanan Greeter di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta. [Online]. Available: <https://penerbitdeepublish.com/cara-menggunakan-mendeley/>
- [11] Solomon, M. R. (2017). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. 12th ed. Pearson.
- [12] Yulia Nurendah. (2018). Tinjauan Segmentasi Pasar pada Hotel Best Western Bogor Icon. *Jurnal Ilmu Perhotelan*, 5(1), 12-20.
- [13] Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6th ed. McGraw-Hill.