

## DAFTAR PUSTAKA

- DARISE, N. A. (2016). upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional food and beverage service di Hotel Grand Q Kota Gorontalo. *Skripsi*, 1(331312005).
- Jaya, C. A. I. (2016). Upaya Peningkatan Profesionalisme Pramusaji di Hotel Kaisar Jakarta.
- Liana, W. (2022). Upaya Meningkatkan Profesionalisme Karyawan pada Hotel Gran Nikita Prabumulih. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(2), 67-72.
- MILASHOVIC, M. S. (2016). *UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER DAN WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI BEST WESTERN PAPILO HOTEL* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Prameswari, C. R. (2016). Tugas Dan Peran Human Resources Department Dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Manajemen Hotel Aziza Syariah Solo.
- Solikhan, A., & Putri, E. D. H. (2014). Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu Di Jogjakarta Plaza Hotel. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(1).
- Tuloh, S. H. (2021). *UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME ROOM ATTENDANT UNTUK MENUNJANG KEBERSIHAN DAN KERAPIAN KAMAR DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA*. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(2), 45-55.
- Widyaningsih, H. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Sarosa, S. (2021). *Analisis data penelitian kualitatif*. Pt Kanisius.

Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.

Darmalaksana, W. (2020). *Metode penelitian kualitatif studi pustaka dan studi lapangan*. *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.



## LAMPIRAN

### A. Pedoman Wawancara

#### WAWANCARA PENELITIAN

##### Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta

RESPONDEN	JAWABAN
<b>PELATIHAN</b>	
<b>Bagaimana pelatihan pramusaji di Sumire Restaurant diatur dan disesuaikan untuk meningkatkan profesionalisme mereka?</b>	
Manajer	kami mengatur program pelatihan pramusaji dengan cermat untuk memastikan peningkatan profesionalisme mereka. Program tersebut dirancang untuk mencakup berbagai aspek, termasuk pengetahuan tentang menu, keterampilan komunikasi, dan pelayanan pelanggan. Kami juga memperhatikan umpan balik dari pelanggan untuk menyesuaikan pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.
Pramusaji 1	kami merasakan bahwa program pelatihan yang disediakan sangat membantu dalam meningkatkan profesionalisme kami. Kami diberikan pelatihan yang intensif tentang berbagai menu dan minuman, serta keterampilan interpersonal yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang ramah dan efisien kepada pelanggan. Kami merasa

	<p>didukung dan siap untuk memberikan pengalaman makan yang terbaik kepada setiap tamu yang datang.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami sepenuhnya mendukung pendekatan yang diambil dalam pelatihan untuk meningkatkan profesionalisme kami. Program pelatihan yang terstruktur membantu kami memperbaiki keterampilan komunikasi dan pelayanan kami, sehingga kami dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Kami merasa terus berkembang dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik setiap hari.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat dampak positif dari program pelatihan pramusaji. Pramusaji terlihat lebih percaya diri dan ahli dalam menjelaskan menu dan memberikan rekomendasi. Mereka juga lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan mampu menangani situasi dengan profesionalisme. Pengalaman makan saya di Sumire Restaurant menjadi lebih menyenangkan berkat pelatihan yang mereka terima.</p>
<p><b>Menurut pengalaman Anda, sejauh mana program pelatihan telah membantu pramusaji meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam melayani pelanggan di Sumire Restaurant?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>saya telah melihat dampak positif yang dibawa oleh program pelatihan</p>

	<p>terhadap keterampilan dan pengetahuan pramusaji dalam melayani pelanggan. Pramusaji kami telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman tentang menu dan minuman, kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, serta keterampilan dalam menangani situasi yang kompleks. Program pelatihan kami secara konsisten disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga membantu pramusaji kami untuk terus meningkatkan standar pelayanan yang kami berikan.</p>
<p>Pramusaji 1</p>	<p>program pelatihan telah menjadi landasan penting dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kami dalam melayani pelanggan. Kami telah belajar banyak tentang menu dan minuman yang disajikan, serta teknik pelayanan yang efektif. Melalui pelatihan, kami merasa lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan dan mampu memberikan pengalaman makan yang lebih memuaskan bagi mereka.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami merasakan manfaat yang besar dari program pelatihan yang kami ikuti. Kami telah meningkatkan pemahaman kami tentang berbagai jenis menu dan minuman, serta meningkatkan kemampuan komunikasi kami dengan</p>

	<p>pelanggan. Program pelatihan telah membantu kami mengasah keterampilan pelayanan kami sehingga kami dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada setiap tamu yang datang.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat peningkatan yang jelas dalam keterampilan dan pengetahuan pramusaji dalam melayani pelanggan. Mereka lebih informatif tentang menu, lebih ramah dalam berkomunikasi, dan lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Pengalaman makan saya di Sumire Restaurant telah menjadi lebih menyenangkan dan memuaskan berkat peningkatan keterampilan dan pengetahuan pramusaji yang terlihat jelas.</p>
<p><b>Dari perspektif Anda, apakah Anda melihat adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan yang disediakan oleh pramusaji setelah mengikuti program pelatihan? Bagaimana hal ini memengaruhi pengalaman pelanggan di Sumire Restaurant?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>saya dengan yakin melihat peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan yang disediakan oleh pramusaji setelah mengikuti program pelatihan. Mereka menjadi lebih terampil dalam menjelaskan menu, lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan, dan lebih mampu menangani situasi yang kompleks. Hal ini secara positif memengaruhi</p>

	<p>pengalaman pelanggan di Sumire Restaurant, membuatnya lebih memuaskan dan menyenangkan.</p>
<p>Pramusaji 1</p>	<p>kami telah melihat perubahan positif dalam kualitas pelayanan kami setelah mengikuti program pelatihan. Kami menjadi lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan, lebih ahli dalam menjelaskan menu dan memberikan rekomendasi, serta lebih efisien dalam menanggapi permintaan pelanggan. Pengalaman pelanggan di Sumire Restaurant telah meningkat secara signifikan karena perubahan ini, membuatnya lebih memuaskan dan mengesankan.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami juga merasakan peningkatan dalam kualitas pelayanan kami setelah mengikuti program pelatihan. Kami menjadi lebih terampil dalam menyajikan makanan dan minuman, lebih sensitif terhadap kebutuhan pelanggan, dan lebih mampu mengatasi situasi yang menantang. Perubahan ini telah membuat pengalaman pelanggan di Sumire Restaurant menjadi lebih baik dan lebih menyenangkan.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya telah melihat perbedaan yang jelas dalam kualitas pelayanan yang disediakan oleh pramusaji setelah mengikuti program pelatihan. Mereka menjadi lebih informatif, lebih ramah,</p>

	<p>dan lebih profesional dalam melayani pelanggan. Pengalaman makan saya di Sumire Restaurant menjadi lebih menyenangkan dan lebih memuaskan karena peningkatan ini.</p>
<p><b>SUPERVISI</b></p>	
<p><b>Bagaimana proses supervisi terhadap pramusaji di Sumire Restaurant diatur dan dilaksanakan untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>proses supervisi terhadap pramusaji diatur dengan cermat untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan. Kami memiliki jadwal supervisi yang terstruktur, di mana manajer dan supervisor secara rutin memantau kinerja pramusaji selama jam kerja. Selain itu, kami juga melakukan evaluasi terhadap keterampilan dan pengetahuan pramusaji secara berkala untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Supervisi ini membantu kami memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan di Sumire Restaurant tetap terjaga dengan konsisten.</p>
<p>Pramusaji 1</p>	<p>kami menghargai proses supervisi yang dilakukan oleh manajer dan supervisor kami. Mereka memberikan umpan balik yang konstruktif tentang kinerja kami dan membantu kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.</p>



	<p>Selain itu, mereka juga memberikan bimbingan dan dukungan saat dibutuhkan agar kami dapat menghadapi situasi yang menantang dengan lebih baik. Proses supervisi ini membantu kami untuk tetap fokus dan konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami merasa bahwa proses supervisi yang diimplementasikan oleh manajemen sangat membantu dalam menjaga konsistensi dalam pelayanan. Kami secara rutin menerima umpan balik yang berguna dari manajer dan supervisor kami, yang membantu kami mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Mereka juga memberikan dukungan dan arahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa kami dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas kepada pelanggan.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat dampak positif dari proses supervisi yang diatur oleh manajemen. Pramusaji terlihat lebih terampil dalam melayani pelanggan dan lebih konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik. Mereka juga lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan lebih efisien dalam menangani situasi yang muncul. Proses supervisi ini secara langsung memengaruhi pengalaman makan saya di Sumire</p>

	Restaurant, membuatnya menjadi lebih menyenangkan dan memuaskan.
<b>Menurut pengalaman Anda, sejauh mana supervisi yang dilakukan terhadap pramusaji membantu mereka dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan di Sumire Restaurant?</b>	
Manajer	saya percaya bahwa supervisi yang dilakukan terhadap pramusaji memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan di restoran kami. Melalui supervisi yang terstruktur, kami dapat memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pramusaji tentang kinerja mereka, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan memberikan bimbingan yang diperlukan untuk membantu mereka mencapai standar pelayanan yang tinggi. Proses supervisi ini membantu kami memastikan bahwa pramusaji kami terus berkembang dan memberikan pengalaman makan yang luar biasa kepada setiap pelanggan.
Pramusaji 1	kami merasa bahwa supervisi yang dilakukan oleh manajer dan supervisor kami sangat membantu dalam meningkatkan profesionalisme kami. Melalui umpan balik yang kami terima selama sesi supervisi, kami dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini

	<p>membantu kami untuk terus berkembang dan meningkatkan keterampilan kami, sehingga kami dapat memberikan pengalaman makan yang lebih baik kepada pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 2</p> 	<p>kami melihat bahwa supervisi yang dilakukan oleh manajemen memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan kami. Melalui sesi supervisi yang rutin, kami dapat menerima umpan balik yang berguna tentang kinerja kami dan mendapatkan arahan yang diperlukan untuk memperbaiki keterampilan kami. Hal ini membantu kami untuk tetap fokus dan konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, sehingga meningkatkan reputasi Sumire Restaurant di mata mereka.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat bahwa supervisi yang dilakukan terhadap pramusaji telah membantu mereka dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan mereka. Pramusaji terlihat lebih terlatih dan lebih percaya diri dalam melayani pelanggan, dan mereka lebih efisien dalam menangani situasi yang muncul. Hal ini secara langsung memengaruhi pengalaman</p>

	<p>makan saya di Sumire Restaurant, membuatnya menjadi lebih menyenangkan dan memuaskan.</p>
<p><b>Dari sudut pandang Anda sebagai konsumen, apakah Anda merasakan dampak dari supervisi yang dilakukan terhadap pramusaji dalam meningkatkan pengalaman makan di Sumire Restaurant? Jika ya, dalam hal apa?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>kami percaya bahwa supervisi yang kami lakukan terhadap pramusaji memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman makan pelanggan. Melalui proses supervisi yang teratur, kami memastikan bahwa pramusaji kami terlatih dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Dengan demikian, supervisi ini secara langsung berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 1</p>	<p>kami merasa bahwa supervisi yang kami terima secara langsung memengaruhi pengalaman makan pelanggan. Kami telah melihat peningkatan dalam keterampilan kami dalam melayani pelanggan setelah menerima umpan balik dari sesi supervisi. Hal ini membantu kami untuk lebih percaya diri dan efisien dalam memberikan pelayanan yang baik</p>

	<p>kepada setiap tamu di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami juga merasakan bahwa supervisi yang kami terima berdampak positif pada pengalaman makan pelanggan. Kami lebih waspada terhadap kebutuhan pelanggan dan lebih responsif terhadap permintaan mereka setelah sesi supervisi. Hal ini membantu kami untuk memastikan bahwa setiap tamu di Sumire Restaurant merasa dihargai dan puas dengan pengalaman makan mereka.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya merasakan dampak positif dari supervisi yang dilakukan terhadap pramusaji dalam meningkatkan pengalaman makan saya. Pramusaji terlihat lebih terlatih dan lebih siap untuk mengatasi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Mereka juga lebih ramah dan lebih profesional dalam melayani saya dan tamu lainnya. Hal ini membuat kunjungan saya ke Sumire Restaurant menjadi lebih menyenangkan dan memuaskan.</p>
<p><b>REWARD &amp; PUNISHMENT</b></p>	
<p><b>Bagaimana sistem reward &amp; punishment untuk pramusaji diatur dan diterapkan di Sumire Restaurant sebagai insentif untuk meningkatkan profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>kami mengatur sistem reward &amp; punishment dengan cermat untuk</p>

	<p>memberikan insentif kepada pramusaji dalam meningkatkan profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan. Kami memberikan penghargaan kepada pramusaji yang menunjukkan kinerja yang luar biasa, seperti pujian, pengakuan publik, atau bonus. Di sisi lain, kami juga memiliki tindakan disiplin yang diterapkan jika pramusaji melanggar aturan atau standar pelayanan, seperti peringatan tertulis atau penurunan jadwal kerja. Sistem ini membantu kami memotivasi pramusaji untuk selalu memberikan yang terbaik dan menjaga standar pelayanan yang tinggi di Sumire Restaurant.</p>
 <p>Pramusaji 1</p>	<p>kami menghargai sistem reward &amp; punishment yang diterapkan oleh manajemen. Penghargaan yang diberikan kepada pramusaji yang berkinerja baik memberikan motivasi tambahan untuk terus meningkatkan profesionalisme kami dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kami juga menyadari konsekuensi dari tindakan yang tidak sesuai dengan standar, yang mendorong kami untuk mematuhi aturan dan etika kerja yang telah ditetapkan.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami melihat bahwa sistem reward &amp; punishment telah menjadi insentif yang</p>

	<p>efektif dalam meningkatkan profesionalisme kami dalam memberikan pelayanan. Kami merasa dihargai ketika mendapatkan penghargaan atas kinerja kami, dan hal ini memotivasi kami untuk terus memberikan yang terbaik. Di sisi lain, adanya tindakan disiplin sebagai konsekuensi dari pelanggaran aturan juga membuat kami lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas kami dengan baik.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat bahwa sistem reward &amp; punishment untuk pramusaji telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan. Pramusaji terlihat lebih terlatih dan lebih bersemangat dalam melayani pelanggan, yang membuat pengalaman makan saya menjadi lebih menyenangkan. Saya juga merasa bahwa pramusaji lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan dan lebih responsif terhadap permintaan kami, yang menunjukkan bahwa sistem ini efektif dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi di Sumire Restaurant.</p>
<p><b>Menurut pengalaman Anda, sejauh mana sistem reward &amp; punishment telah memotivasi pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka di Sumire Restaurant?</b></p>	

<p>Manajer</p>	<p>kami melihat bahwa sistem reward &amp; punishment telah menjadi faktor motivasi yang signifikan bagi pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Penghargaan yang diberikan kepada pramusaji yang berkinerja baik memberikan insentif positif untuk terus memberikan yang terbaik dalam pelayanan kepada pelanggan. Di sisi lain, adanya tindakan disiplin sebagai konsekuensi dari pelanggaran aturan atau standar pelayanan juga menjadi faktor yang mendorong pramusaji untuk mematuhi prosedur dan etika kerja yang ditetapkan. Keseluruhan, sistem ini membantu menjaga konsistensi dalam pelayanan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 1</p>	<p>kami merasakan bahwa sistem reward &amp; punishment telah memberikan motivasi tambahan bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami. Penghargaan yang kami terima saat berkinerja baik membuat kami merasa dihargai dan termotivasi untuk terus memberikan yang terbaik. Di sisi lain, adanya konsekuensi dari tindakan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan membuat kami lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas kami. Secara keseluruhan, sistem ini telah membantu kami untuk terus</p>



	<p>meningkatkan kualitas pelayanan kami di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami melihat bahwa sistem reward &amp; punishment telah memberikan dorongan yang signifikan bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami. Penghargaan yang diberikan kepada pramusaji yang berkinerja baik memberikan rasa penghargaan yang besar dan mendorong kami untuk terus memberikan yang terbaik dalam melayani pelanggan. Di sisi lain, kesadaran akan adanya konsekuensi dari tindakan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan juga membuat kami lebih berhati-hati dan berusaha untuk menghindari pelanggaran aturan. Secara keseluruhan, sistem ini telah membantu kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami di Sumire Restaurant.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat bahwa sistem reward &amp; punishment telah memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji. Pramusaji terlihat lebih terlatih dan lebih bersemangat dalam melayani pelanggan, yang membuat pengalaman makan saya menjadi lebih menyenangkan. Mereka juga lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan lebih efisien dalam</p>

	<p>menangani situasi yang muncul. Hal ini menunjukkan bahwa sistem reward &amp; punishment efektif dalam memotivasi pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka di Sumire Restaurant.</p>
<p><b>Dari perspektif Anda sebagai konsumen, apakah Anda melihat adanya pengaruh dari sistem reward &amp; punishment terhadap kualitas pelayanan yang Anda terima di Sumire Restaurant? Jika ya, bagaimana dampaknya terhadap pengalaman makan Anda?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>kami melihat bahwa sistem reward &amp; punishment telah berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang kami sediakan kepada pelanggan. Pramusaji kami menjadi lebih terlatih dan lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan setelah menerima insentif positif dan menyadari konsekuensi dari tindakan yang tidak sesuai dengan standar. Ini telah meningkatkan konsistensi dalam pelayanan dan secara keseluruhan meningkatkan pengalaman makan pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 1</p>	<p>kami merasakan dampak langsung dari sistem reward &amp; punishment terhadap kualitas pelayanan kami. Penghargaan yang kami terima membuat kami merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Di sisi lain, kesadaran akan adanya konsekuensi dari tindakan yang tidak sesuai dengan</p>

	<p>standar membuat kami lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas kami. Secara keseluruhan, sistem ini telah meningkatkan pengalaman makan pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 2</p> 	<p>kami juga melihat bahwa sistem reward &amp; punishment telah berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang kami sediakan kepada pelanggan. Penghargaan yang kami terima saat berkinerja baik membuat kami merasa dihargai dan termotivasi untuk terus memberikan yang terbaik. Di sisi lain, adanya konsekuensi dari tindakan yang tidak sesuai dengan standar membuat kami lebih berhati-hati dan berusaha untuk menghindari pelanggaran aturan. Hal ini telah meningkatkan konsistensi dalam pelayanan dan meningkatkan pengalaman makan pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat adanya pengaruh yang positif dari sistem reward &amp; punishment terhadap kualitas pelayanan yang saya terima. Pramusaji terlihat lebih terlatih dan lebih bersemangat dalam melayani pelanggan, yang membuat pengalaman makan saya menjadi lebih menyenangkan. Mereka juga lebih responsif terhadap kebutuhan saya dan</p>

	<p>lebih efisien dalam menangani situasi yang muncul. Hal ini menunjukkan bahwa sistem reward &amp; punishment efektif dalam memotivasi pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka di Sumire Restaurant, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman makan saya sebagai konsumen.</p>
<p><b>EVALUASI</b></p>	
<p><b>Bagaimana proses evaluasi kinerja pramusaji di Sumire Restaurant diatur dan dilaksanakan untuk mengukur profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>proses evaluasi kinerja pramusaji diatur dengan cermat untuk mengukur profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan. Kami memiliki metrik yang jelas dan objektif untuk menilai kinerja pramusaji, termasuk keterampilan komunikasi, pengetahuan tentang menu, respons terhadap pelanggan, dan keterampilan dalam menangani situasi yang kompleks. Evaluasi dilakukan secara berkala oleh manajer dan supervisor, dan umpan balik yang diberikan membantu pramusaji untuk terus meningkatkan profesionalisme mereka dan mempertahankan standar yang tinggi dalam pelayanan.</p>

<p>Pramusaji 1</p>	<p>kami melihat bahwa proses evaluasi kinerja sangat penting dalam mengukur profesionalisme kami dalam memberikan pelayanan. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan kriteria yang telah ditetapkan, dan umpan balik yang diberikan membantu kami untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Kami diberikan kesempatan untuk berdiskusi tentang hasil evaluasi dengan manajer atau supervisor kami dan merencanakan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kinerja kami. Proses ini membantu kami untuk terus berkembang dan meningkatkan standar pelayanan kami di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami merasakan bahwa proses evaluasi kinerja sangat membantu dalam mengukur profesionalisme kami dalam memberikan pelayanan. Evaluasi dilakukan secara adil dan objektif, dan umpan balik yang diberikan membantu kami untuk memahami kekuatan dan kelemahan kami. Kami juga diberikan kesempatan untuk berdiskusi tentang hasil evaluasi dan merencanakan tindakan perbaikan bersama manajer atau supervisor kami. Proses ini membantu kami untuk terus meningkatkan kinerja kami dan memberikan pelayanan yang terbaik</p>

	<p>kepada pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat bahwa proses evaluasi kinerja pramusaji telah berkontribusi pada profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan. Pramusaji terlihat lebih terlatih dan lebih siap dalam melayani pelanggan, yang membuat pengalaman makan saya menjadi lebih menyenangkan. Saya juga merasa bahwa pramusaji lebih responsif terhadap kebutuhan saya dan lebih efisien dalam menangani situasi yang muncul. Hal ini menunjukkan bahwa proses evaluasi kinerja efektif dalam membantu pramusaji untuk meningkatkan profesionalisme mereka dan mempertahankan standar pelayanan yang tinggi di Sumire Restaurant.</p>
<p><b>Menurut pengalaman Anda, sejauh mana hasil dari proses evaluasi kinerja pramusaji telah membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sumire Restaurant?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>hasil dari proses evaluasi kinerja pramusaji telah membantu kami secara efektif dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi yang dilakukan secara rutin memberikan wawasan yang berharga tentang kinerja individu dan tren yang mungkin muncul dalam pelayanan.</p>

	<p>Dengan menggunakan hasil evaluasi ini, kami dapat mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan, baik itu dalam hal pengetahuan tentang menu, keterampilan komunikasi, atau respons terhadap pelanggan. Kami kemudian dapat merancang program pelatihan yang sesuai atau memberikan bimbingan individu untuk membantu pramusaji dalam meningkatkan kinerja mereka.</p>
<p>Pramusaji 1</p>	<p>hasil dari proses evaluasi kinerja kami telah membantu kami mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi tersebut memberikan umpan balik yang konstruktif tentang kinerja kami, termasuk kekuatan dan kelemahan kami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dengan mengetahui area-area yang perlu ditingkatkan, kami dapat fokus pada pengembangan keterampilan yang diperlukan dan bekerja untuk meningkatkan kinerja kami. Ini membantu kami untuk terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>hasil dari proses evaluasi kinerja kami telah membantu kami mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk</p>

	<p>meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi tersebut memberikan wawasan yang berharga tentang kinerja kami dan memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kami. Dengan menyadari kelemahan kami, kami dapat bekerja keras untuk memperbaiki kinerja kami dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya melihat bahwa hasil dari proses evaluasi kinerja pramusaji telah membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pramusaji terlihat lebih terlatih dan lebih siap dalam melayani pelanggan, yang membuat pengalaman makan saya menjadi lebih menyenangkan. Saya juga merasa bahwa pramusaji lebih responsif terhadap kebutuhan saya dan lebih efisien dalam menangani situasi yang muncul. Ini menunjukkan bahwa proses evaluasi kinerja efektif dalam membantu pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka di Sumire Restaurant.</p>
<p><b>Dari sudut pandang Anda sebagai konsumen, apakah Anda merasakan bahwa evaluasi kinerja pramusaji telah membantu dalam memperbaiki</b></p>	



<p><b>atau mempertahankan standar pelayanan di Sumire Restaurant? Jika ya, dalam hal apa?</b></p>	
<p>Manajer</p>	<p>saya yakin bahwa evaluasi kinerja pramusaji telah berperan penting dalam memperbaiki dan mempertahankan standar pelayanan kami. Melalui evaluasi yang rutin, kami dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pramusaji kami. Dengan demikian, pramusaji memiliki kesempatan untuk terus meningkatkan kinerja mereka dan memastikan bahwa standar pelayanan yang tinggi tetap terjaga di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 1</p>	<p>kami merasakan bahwa evaluasi kinerja kami telah membantu dalam memperbaiki dan mempertahankan standar pelayanan di restoran. Umpan balik yang kami terima dari evaluasi membantu kami untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, seperti keterampilan komunikasi atau pengetahuan tentang menu. Dengan fokus pada perbaikan ini, kami dapat memastikan bahwa standar pelayanan yang tinggi tetap terjaga dan pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka di Sumire Restaurant.</p>
<p>Pramusaji 2</p>	<p>kami melihat bahwa evaluasi kinerja kami telah memberikan kontribusi yang</p>

	<p>signifikan dalam memperbaiki dan mempertahankan standar pelayanan di restoran. Evaluasi yang dilakukan secara rutin memberikan umpan balik yang berharga tentang kinerja kami, sehingga kami dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan berusaha untuk meningkatkan kinerja kami. Hal ini membantu kami untuk terus menjaga kualitas pelayanan yang tinggi dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan di Sumire Restaurant.</p>
<p>Konsumen</p>	<p>saya merasakan bahwa evaluasi kinerja pramusaji telah membantu dalam memperbaiki dan mempertahankan standar pelayanan di restoran. Pramusaji terlihat lebih terlatih dan lebih siap dalam melayani pelanggan, yang membuat pengalaman makan saya menjadi lebih menyenangkan. Saya juga merasa bahwa pramusaji lebih responsif terhadap kebutuhan saya dan lebih efisien dalam menangani situasi yang muncul. Ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja efektif dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi di Sumire Restaurant, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman makan saya sebagai konsumen.</p>

Lampiran 1 Pedoman Wawancara



**B. Dokumentasi**







Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

## C. Lembar Bimbingan



### UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : [febunas49@gmail.com](mailto:febunas49@gmail.com)

#### KONSULTASI BIMBINGAN

**Npm** : 203404416069  
**Nama** : VIVALDY ISMAIL  
**Program Studi** : Pariwisata  
**Konsentrasi** : AKOMODASI DAN KULINER

#### KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
30 November, 2023	pengerjaan bab 1	Sudah Ditanggapi
30 November, 2023	revisi bab 1	Sudah Ditanggapi
30 November, 2023	pengerjaan bab 2	Sudah Ditanggapi
30 November, 2023	revisi bab 2	Sudah Ditanggapi
30 November, 2023	pengerjaan bab 3	Sudah Ditanggapi
30 November, 2023	revisi bab 3	Sudah Ditanggapi
30 November, 2023	revisi bab 3	Sudah Ditanggapi
30 November, 2023	penyerahan bab 1 - 3	Sudah Ditanggapi

#### KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
15 February, 2024	bimbingan bab 4	Sudah Ditanggapi
15 February, 2024	revisi bab 4	Sudah Ditanggapi
15 February, 2024	revisi bab 4	Sudah Ditanggapi

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
15 February, 2024	revisi bab 4	Sudah Ditanggapi
15 February, 2024	bimbingan bab 5	Sudah Ditanggapi
15 February, 2024	revisi bab 5	Sudah Ditanggapi
15 February, 2024	revisi bab 5	Sudah Ditanggapi
15 February, 2024	bimbingan bab 5	Sudah Ditanggapi





**D. Hasil Turnitin**

The image shows an iThenticate similarity report for a document titled "SKRIPSI\_Vivaldy (1-5).pdf" by author "Vivaldy T.A". The report is dated February 13, 2024, at 12:24 PM GMT+7. It provides statistics on word count (26,645 words), character count (191,195 characters), page count (128 pages), and file size (736.1KB). The overall similarity is 24%, with a breakdown: 21% from the Internet database, 17% from Submitted Works, 11% from Publications, and 1% from Crossref Posted Content. The report is overlaid on the logo of Universitas Nasional.

**iThenticate®** Similarity Report ID. oid:3618:51387158

PAPER NAME: **SKRIPSI\_Vivaldy (1-5).pdf** AUTHOR: **Vivaldy T.A**

---

WORD COUNT: **26645 Words** CHARACTER COUNT: **191195 Characters**

PAGE COUNT: **128 Pages** FILE SIZE: **736.1KB**

SUBMISSION DATE: **Feb 13, 2024 12:21 PM GMT+7** REPORT DATE: **Feb 13, 2024 12:24 PM GMT+7**

---

● **24% Overall Similarity**  
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 21% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

UNIVERSITAS NASIONAL

Summary

Lampiran 4 Hasil Turnitin