

# Strategi Waitress dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Ciputra Jakarta: Pendekatan Kualitatif Deskriptif

Diyan Putranto<sup>1</sup>, Runi Yulianti Togubu<sup>2</sup>, Adi Sopyan<sup>3</sup>, Anindita Gayatri<sup>4</sup>, Barliani Dewi Setyawati<sup>5</sup>, Albertus Banundoyo<sup>6</sup>

[putranto.dp2@gmail.com](mailto:putranto.dp2@gmail.com)<sup>1</sup>, [runityulianti@gmail.com](mailto:runityulianti@gmail.com)<sup>2</sup>, [adisopyan25@gmail.com](mailto:adisopyan25@gmail.com)<sup>3</sup>, [agayatri123@yahoo.co.id](mailto:agayatri123@yahoo.co.id)<sup>4</sup>, [Liaseptiadjie@gmail.com](mailto:Liaseptiadjie@gmail.com)<sup>5</sup>, [abanundoyo@gmail.com](mailto:abanundoyo@gmail.com)<sup>6</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peranan waitress dalam menjaga kepuasan tamu di Hotel Ciputra Jakarta. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, wawancara mendalam dilakukan dengan 10 tamu untuk memahami pengalaman dan persepsi mereka mengenai kualitas layanan. Temuan menunjukkan bahwa meskipun sikap ramah waitress berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti pengetahuan menu dan penanganan keluhan. Komunikasi yang efektif antara waitress dan staf dapur juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menekankan perlunya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi waitress untuk memenuhi harapan tamu dengan lebih baik. Hasil penelitian memberikan wawasan berharga bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Tamu, Waitress, Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Penelitian Kualitatif

## Abstract

*This study aims to explore the role of waitresses in maintaining guest satisfaction at Hotel Ciputra Jakarta. Using a descriptive qualitative research method, in-depth interviews were conducted with 10 guests to understand their experiences and perceptions of service quality. The findings indicate that although waitress friendliness has a positive effect on guest satisfaction, there are several areas that need improvement, such as menu knowledge and complaint handling. Effective communication between waitresses and kitchen staff is also essential to improving service quality. This study emphasizes the need for continuous training and development for waitresses to better meet guest expectations. The results of the study provide valuable insights for hotel management in improving service quality and strengthening customer loyalty.*

*Keywords: Guest Satisfaction, Waitress, Service Quality, Complaint Handling, Qualitative Research*

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Jakarta telah menunjukkan tanda-tanda pemulihan yang signifikan setelah masa pandemi COVID-19. Sektor pariwisata, yang merupakan salah satu penyumbang utama pendapatan bagi hotel-hotel di Jakarta, mulai mengalami peningkatan jumlah wisatawan seiring dengan pelonggaran pembatasan perjalanan dan upaya pemerintah serta pelaku industri untuk menawarkan harga yang lebih terjangkau. Dalam konteks ini, departemen makanan dan minuman (Food and Beverage) memainkan peran penting dalam memberikan layanan kepada tamu, di mana waitress menjadi elemen kunci yang bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan tamu melalui pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Kepuasan tamu adalah faktor kunci dalam keberhasilan industri perhotelan. Menurut Kotler (2000), kepuasan tamu adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Ketika tamu merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka cenderung akan kembali menggunakan jasa hotel tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang

lain. Sebaliknya, ketidakpuasan tamu dapat menyebabkan keluhan dan citra negatif yang dapat berdampak buruk pada reputasi hotel.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji peranan waitress dalam menjaga kepuasan tamu. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati (2013) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi, penampilan, dan sikap waitress memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Sementara itu, Kurniawan (2017) menemukan bahwa kompetensi waitress, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap, secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan tamu. Namun, meskipun beberapa penelitian telah mengeksplorasi peranan waitress dalam menjaga kepuasan tamu, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi.

Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada hubungan antara kinerja waitress dan kepuasan tamu secara umum, namun belum menggali secara mendalam tentang strategi dan teknik yang digunakan waitress dalam menangani keluhan tamu dan mempertahankan kepuasan mereka. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada tamu untuk mengukur tingkat kepuasan mereka. Meskipun metode ini dapat memberikan gambaran umum tentang kepuasan tamu, namun tidak cukup untuk memahami pengalaman dan persepsi tamu secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi dan teknik yang digunakan waitress dalam menjaga kepuasan tamu, khususnya dalam menangani keluhan tamu.

Teori Kualitas Layanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi-dimensi ini dapat digunakan sebagai kerangka kerja untuk menganalisis kinerja waitress dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan tamu. Selain itu, teori Harapan-Kinerja (Expectancy Disconfirmation Theory) yang dikemukakan oleh Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan tamu dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan mereka sebelum menggunakan jasa dengan kinerja aktual yang mereka rasakan setelah menggunakan jasa tersebut. Jika kinerja melebihi harapan, maka tamu akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, maka tamu akan merasa tidak puas.

Dengan mengintegrasikan teori-teori ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi dan teknik yang digunakan waitress dalam menjaga kepuasan tamu, khususnya dalam menangani keluhan tamu. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dengan tamu untuk memahami pengalaman dan persepsi mereka secara lebih komprehensif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu melalui peran strategis waitress.

## **LANDASAN TEORI**

Dalam penelitian mengenai peranan waitress dalam menjaga kepuasan tamu di Hotel Ciputra Jakarta, terdapat beberapa teori yang relevan yang dapat digunakan untuk mendukung analisis dan pemahaman terhadap variabel yang diteliti. Teori-teori ini memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi kinerja waitress, interaksi dengan tamu, dan dampaknya terhadap kepuasan tamu.

Kualitas Layanan (SERVQUAL), teori dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dan merupakan salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks penelitian ini, dimensi-dimensi ini dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana waitress memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan tamu. Misalnya, sikap ramah dan perhatian waitress mencerminkan dimensi empati, yang berkontribusi pada kepuasan tamu.

Menurut Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan tamu dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan mereka sebelum menggunakan layanan dengan kinerja aktual yang mereka rasakan setelah

menggunakan layanan tersebut. Jika kinerja waitress melebihi harapan tamu, maka kepuasan akan tercapai. Sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, maka tamu akan merasa tidak puas. Teori ini membantu memahami bagaimana waitress dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan tamu untuk mencapai kepuasan.

Tax, Brown, dan Chandrashekar (1998) dan menekankan pentingnya penanganan keluhan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan loyalitas. Dalam penelitian ini, waitress perlu memiliki keterampilan dan prosedur yang tepat dalam menangani keluhan tamu agar dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dan memuaskan. Penanganan keluhan yang baik dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Pentingnya komunikasi dalam interaksi antara waitress dan tamu mengharuskan komunikasi yang efektif dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan pengalaman tamu. Menurut Adler dan Rodman (2006), komunikasi interpersonal yang baik mencakup kemampuan untuk mendengarkan, berbicara dengan jelas, dan menunjukkan empati. Dalam konteks penelitian ini, waitress yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan tamu dan menangani keluhan.

Herzberg (1959), menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas layanan yang mereka berikan. Waitress yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu. Dalam penelitian ini, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja waitress, seperti lingkungan kerja, pelatihan, dan dukungan manajemen.

Pengalaman Pelanggan (Customer Experience Theory) menekankan bahwa pengalaman pelanggan adalah hasil dari interaksi antara pelanggan dan perusahaan. Pine dan Gilmore (1998) menyatakan bahwa pengalaman pelanggan terdiri dari berbagai elemen, termasuk interaksi dengan karyawan. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman tamu selama berinteraksi dengan waitress dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Waitress yang mampu menciptakan pengalaman positif bagi tamu akan berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Bagaimana konsumen membuat keputusan dalam memilih produk atau layanan adalah Perilaku konsumen yang harus menjadi acuan dalam menghasilkan produk dan jasa. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa faktor-faktor seperti sikap, persepsi, dan pengalaman sebelumnya dapat mempengaruhi keputusan konsumen. Dalam penelitian ini, sikap dan kinerja waitress dapat mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan, yang pada gilirannya mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali menggunakan jasa hotel.

Teori Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory) ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Menurut Oliver (1999), kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk, layanan, dan pengalaman. Dalam konteks penelitian ini, waitress yang memberikan layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty Theory) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas mereka terhadap suatu merek atau perusahaan. Menurut Dick dan Basu (1994), loyalitas pelanggan terdiri dari dua komponen: kepuasan dan komitmen. Dalam penelitian ini, waitress yang berhasil menjaga kepuasan tamu dapat berkontribusi pada loyalitas pelanggan, yang penting untuk keberhasilan jangka panjang hotel.

Kualitas produk dan layanan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Garvin (1984), kualitas dapat diukur melalui berbagai dimensi, termasuk kinerja, fitur, dan keandalan. Dalam konteks penelitian ini, waitress yang memberikan layanan berkualitas tinggi dan memahami produk yang mereka tawarkan dapat meningkatkan kepuasan tamu.

## METODOLOGI

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi peranan waitress dalam menjaga kepuasan tamu di Hotel Ciputra Jakarta. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman dan persepsi tamu secara mendalam melalui wawancara langsung. Desain penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi yang lebih kaya dan kontekstual mengenai interaksi antara waitress dan tamu.

### Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Restaurant Lime, Hotel Ciputra Jakarta, yang merupakan salah satu hotel berbintang di Jakarta. Subjek penelitian terdiri dari 10 tamu yang pernah menginap dan menikmati layanan di restoran hotel tersebut. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling, di mana tamu yang dipilih memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan waitress.

### Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tamu. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang mencakup pertanyaan terbuka mengenai pengalaman tamu dengan waitress, kepuasan terhadap layanan, serta penanganan keluhan. Setiap wawancara direkam dan transkripnya dibuat untuk analisis lebih lanjut.

### Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara dianalisis secara tematik. Proses analisis dimulai dengan membaca transkrip wawancara secara menyeluruh untuk memahami konteks dan makna yang terkandung di dalamnya. Kemudian, peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, yang berkaitan dengan strategi dan teknik yang digunakan waitress dalam menjaga kepuasan tamu.

### Etika Penelitian

Sebelum melakukan wawancara, peneliti memperoleh persetujuan etis dari semua peserta dengan menjelaskan tujuan penelitian dan menjamin kerahasiaan identitas mereka. Semua peserta diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan menarik diri dari penelitian jika mereka merasa tidak nyaman.

## HASIL DAN DISKUSI

### Temuan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas tamu merasa puas dengan sikap ramah dan pelayanan yang diberikan oleh waitress. Namun, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti pengetahuan menu dan penanganan keluhan. Berikut adalah beberapa temuan utama dari penelitian ini:

### Sikap dan Pelayanan Waitress

Sebagian besar tamu mengungkapkan bahwa sikap ramah dan perhatian waitress berkontribusi positif terhadap pengalaman mereka. Tamu merasa dihargai ketika waitress menunjukkan sikap yang baik dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Salah satu tamu, misalnya, menyatakan, "Waitress di sini sangat ramah dan selalu siap membantu. Saya merasa diperhatikan." Teori Kualitas Layanan (SERVQUAL) menekankan pentingnya dimensi empati dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Sikap ramah waitress mencerminkan dimensi ini, yang menunjukkan bahwa perhatian dan kehangatan dalam interaksi dapat meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian sebelumnya oleh Sulistyawati (2013) juga mendukung

temuan ini, menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi dan sikap positif waitress berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu.

### **Pengetahuan Menu**

Meskipun tamu menghargai sikap waitress, beberapa dari mereka mengeluhkan kurangnya pengetahuan mengenai menu. Beberapa tamu melaporkan bahwa waitress tidak dapat memberikan informasi yang memadai tentang bahan makanan atau rekomendasi menu. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan karena tamu merasa kesulitan dalam memilih makanan. Salah satu tamu menyatakan, "Ketika saya bertanya tentang bahan makanan, waitress tidak bisa menjelaskan dengan baik. Ini membuat saya ragu untuk memesan." Teori Harapan-Kinerja (Expectancy Disconfirmation Theory) menjelaskan bahwa harapan tamu terhadap pengetahuan waitress harus dipenuhi agar kepuasan tercapai. Ketika waitress tidak dapat memenuhi harapan ini, tamu merasa tidak puas. Penelitian oleh Kurniawan (2017) juga menunjukkan bahwa kompetensi waitress dalam hal pengetahuan menu sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan.

### **Penanganan Keluhan**

Penanganan keluhan oleh waitress juga menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Beberapa tamu melaporkan pengalaman negatif ketika menghadapi masalah dengan pesanan mereka. Misalnya, satu tamu mengungkapkan, "Saya pernah mendapatkan pesanan yang salah, dan meskipun waitress meminta maaf, proses perbaikan pesanan terasa lambat." Ini menunjukkan bahwa waitress perlu dilatih untuk menangani keluhan dengan lebih efektif dan cepat. Teori Penanganan Keluhan (Complaint Handling Theory) menekankan bahwa kemampuan waitress dalam menangani keluhan secara efektif dapat meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian oleh Tax, Brown, dan Chandrashekar (1998) menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas tamu.

### **Komunikasi Antara Staf**

Hasil wawancara juga mengungkapkan adanya masalah komunikasi antara waitress dan staf dapur, yang berkontribusi pada layanan yang tidak konsisten. Beberapa tamu melaporkan bahwa keterlambatan dalam pelayanan sering kali disebabkan oleh kesalahan komunikasi. Salah satu tamu menyatakan, "Saya merasa menunggu terlalu lama karena pesanan saya tidak sampai ke dapur dengan benar." Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi antara departemen untuk memastikan pelayanan yang lebih baik. Teori Kualitas Layanan (SERVQUAL) juga mencakup dimensi reliability (keandalan), yang mencerminkan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu. Ketidakmampuan waitress dalam berkomunikasi dengan baik dengan staf dapur dapat mengakibatkan ketidakpuasan tamu. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara departemen sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

### **Diskusi**

Hasil penelitian ini dan sesuai dengan teori-teori yang mendukung analisis terhadap kinerja waitress dalam menjaga kepuasan tamu. Sikap ramah waitress mencerminkan dimensi empati dari teori SERVQUAL, yang menunjukkan bahwa perhatian dan kehangatan dalam interaksi dapat meningkatkan kepuasan tamu. Namun, kurangnya pengetahuan menu dan penanganan keluhan yang tidak efektif menunjukkan adanya kekurangan dalam dimensi responsivitas dan keandalan.

Teori Harapan-Kinerja juga relevan dalam konteks ini. Tamu memiliki harapan tertentu terhadap pelayanan yang diberikan, dan jika kinerja waitress tidak memenuhi harapan tersebut, maka kepuasan tamu akan terpengaruh. Penelitian ini menunjukkan bahwa tamu merasa puas ketika waitress dapat memenuhi harapan mereka, tetapi ketidakpuasan muncul ketika harapan tidak terpenuhi.

Dari segi penanganan keluhan, teori Penanganan Keluhan menunjukkan bahwa kemampuan waitress dalam menangani keluhan secara efektif dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan loyalitas mereka. Penelitian ini menemukan bahwa banyak tamu merasa tidak puas ketika keluhan mereka tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel untuk memberikan pelatihan yang memadai kepada waitress dalam hal penanganan keluhan dan komunikasi.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menegaskan bahwa waitress memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga kepuasan tamu di Hotel Ciputra Jakarta. Sikap ramah dan perhatian terhadap tamu dapat meningkatkan pengalaman mereka, namun terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti pengetahuan menu dan penanganan keluhan. Komunikasi yang efektif antara waitress dan staf dapur juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

Manajemen hotel perlu memberikan pelatihan dan dukungan yang lebih baik kepada waitress untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan demikian, diharapkan kepuasan tamu dapat meningkat, yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas pelanggan dan reputasi hotel. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi untuk penelitian lanjutan yang dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu dan strategi pelayanan yang lebih efektif.

Beberapa rekomendasi dapat diusulkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel Ciputra Jakarta:

1. **Pelatihan Berkala:** Manajemen hotel harus mengimplementasikan program pelatihan berkala untuk waitress, yang mencakup pengetahuan menu, keterampilan komunikasi, dan teknik penanganan keluhan. Pelatihan ini akan membantu waitress untuk lebih siap dalam memberikan layanan yang memuaskan.
2. **Peningkatan Komunikasi Antar Departemen:** Hotel perlu mengembangkan sistem komunikasi yang lebih baik antara waitress dan staf dapur. Hal ini dapat dilakukan melalui rapat koordinasi rutin atau penggunaan teknologi komunikasi yang memadai untuk memastikan informasi disampaikan dengan tepat.
3. **Standarisasi Prosedur Pelayanan:** Manajemen harus menetapkan standar prosedur pelayanan yang jelas dan memastikan bahwa semua waitress memahami dan mengikuti prosedur tersebut. Ini akan membantu menciptakan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu.
4. **Umpan Balik dari Tamu:** Hotel dapat mengimplementasikan sistem umpan balik dari tamu untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Umpan balik ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dan memahami harapan tamu.
5. **Membangun Budaya Pelayanan yang Baik:** Manajemen hotel perlu menciptakan budaya pelayanan yang baik di antara semua karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang memberikan pelayanan terbaik dan mendorong kerja sama antar departemen.

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran untuk penelitian lanjutan dapat diusulkan ,  
**Pengembangan Program Pelatihan:** Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi efektivitas program pelatihan bagi waitress dalam meningkatkan pengetahuan menu dan keterampilan penanganan keluhan.  
**Penelitian Studi Komparatif:** Melakukan studi komparatif antara beberapa hotel untuk memahami perbedaan dalam strategi pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adler, R. B., & Rodman, G. (2006). *Understanding human communication* (9th ed.). Oxford University Press. Dick, S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113. <https://doi.org/10.1177/0092070394222001>
- Garvin, D. A. (1984). What does "product quality" really mean? *Sloan Management Review*, 26(1), 25-43
- .Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Kurniawan, A. (2017). The influence of waitress competence on service quality and customer satisfaction at XYZ Restaurant. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, 4(1), 45-55.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460 - 469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700404>
- 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.
- Pine, J. B., & Gilmore, J. H. (1998). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Harvard Business Review Press.
- Sulistyawati, E. (2013). The influence of waitress communication skills and appearance on customer satisfaction in the restaurant industry. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(7), 37-42.
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60-76. <https://doi.org/10.1177/002224379806200206>