

ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA RESTORAN SQUARE DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER

Meilan Mewengkang¹, Mercy Lumare², Mirjam P. Tenda³

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Terapan Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik
Negeri Manado

meilanmewengkang04@gmail.com¹, mercylumare8868@gmail.com²,
mirjamtenda61@gmail.com³

ABSTRACT

Service delivery at Square Restaurant of Novotel Manado Golf Resort & Convention Center still revealed a gap between the established Standard Operating Procedure (SOP) and its day-to-day execution, particularly across the stages of welcoming the guest, order taking, anticipating guests needs, cashier billing, and farewell the guest. This study was designed to assess how effectively the SOP is implemented within the restaurant service operation. A quantitative approach combining descriptive and associative methods was applied, involving all fourteen permanent employees as respondents through total sampling. Data were obtained from questionnaires, direct observation, documentation, and a literature review, then processed using validity and reliability testing, a normality test, simple linear regression, the t-test, and the coefficient of determination with IBM SPSS Statistics 30. The analysis generated the regression model $Y = 19.081 + 0.571X$, while the t-test produced a calculated value of 4.898, exceeding the critical value of 2.179 at a significance level of 0.000. The coefficient of determination reached 0.667, indicating that SOP implementation explained 66.7% of service effectiveness, with the remaining 33.3% attributable to factors outside this study. The results confirm that a consistent and disciplined application of the SOP meaningfully strengthens service effectiveness, even though several stages, especially repeat order, table check, and farewell the guest, still call for greater consistency.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), Service Effectiveness, Food and Beverage Service, Square Restaurant, Novotel Manado*

ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari masih adanya kesenjangan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan pada layanan Restoran Square Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, khususnya pada tahap *welcoming the guest, order taking, anticipating guests needs, cashier billing*, dan *farewell the guest*. Tujuan penelitian adalah mengukur sejauh mana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berlangsung efektif dalam kegiatan pelayanan restoran tersebut. Pendekatan yang dipakai bersifat kuantitatif dengan memadukan metode deskriptif dan asosiatif,

serta melibatkan seluruh empat belas karyawan tetap sebagai responden melalui teknik *total sampling*. Data dihimpun melalui kuesioner, observasi langsung, dokumentasi, dan studi kepustakaan, kemudian diolah dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi menggunakan IBM SPSS Statistics 30. Hasil analisis memperoleh persamaan regresi $Y = 19,081 + 0,571X$, sedangkan uji t menghasilkan nilai hitung 4,898 yang melampaui nilai tabel 2,179 pada taraf signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,667 menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu menjelaskan 66,7% efektivitas pelayanan, sementara 33,3% sisanya ditentukan oleh faktor di luar penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten dan disiplin terbukti memperkuat efektivitas pelayanan, walaupun beberapa tahap, terutama *repeat order*, *table check*, dan *farewell the guest*, masih memerlukan peningkatan konsistensi.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Efektivitas Pelayanan, *Food and Beverage Service*, Restoran *Square*, Novotel Manado

A. Pendahuluan

Efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkup *Food & Beverage Service* menjadi isu strategis dalam industri perhotelan karena berkaitan langsung dengan keajegan mutu layanan yang diterima tamu. Pada sektor jasa, pelayanan yang seragam dan terjaga kualitasnya turut menentukan kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan (Han & Hyun, 2017). Karena itu, setiap hotel berkepentingan memastikan seluruh tahap pelayanan dijalankan selaras dengan standar yang telah dirumuskan.

Secara normatif, Standar Operasional Prosedur (SOP)

dipahami sebagai pedoman tertulis yang membakukan tata cara kerja agar pelaksanaannya berlangsung sistematis dan terukur (Kementerian PANRB, 2012). Dalam konteks perhotelan, ketentuan Standar Usaha Hotel yang diterbitkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020) bahkan mewajibkan tersedianya prosedur kerja yang terdokumentasi sebagai jaminan mutu. Lebih jauh, Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai instrumen kendali mutu sekaligus pengarah perilaku kerja sehingga tugas terlaksana secara konsisten (Tsaur & Tang, 2018).

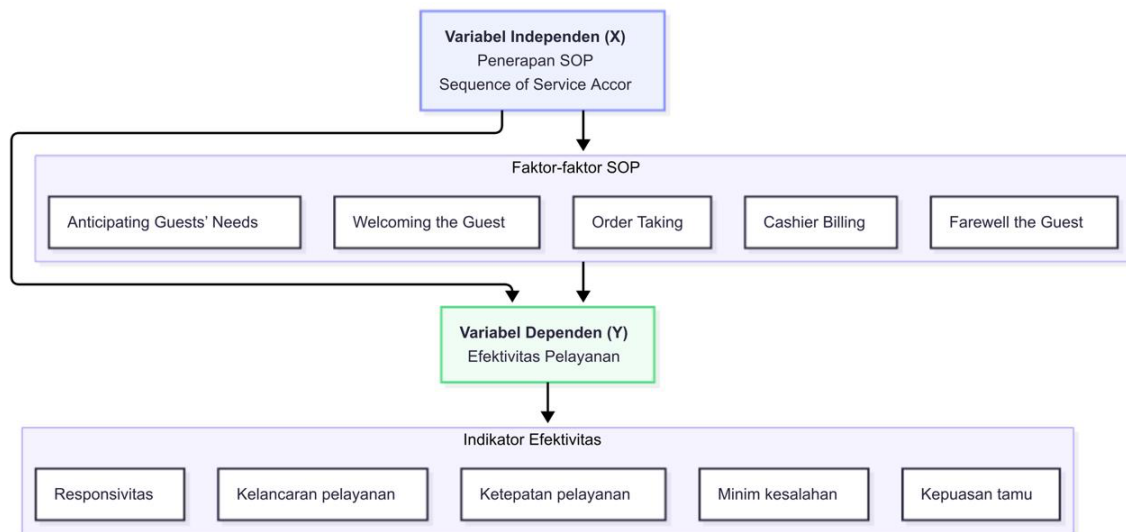
Pada Restoran *Square*, prosedur pelayanan disusun

mengikuti konsep *sequence of service* dari Accor yang menata alur layanan secara berurutan, mencakup penyambutan tamu (*welcoming the guest*), pencatatan pesanan (*order taking*), antisipasi kebutuhan tamu (*anticipating guests needs*), proses pembayaran (*cashier billing*), hingga pelepasan tamu (*farewell the guest*).

Namun pengamatan di lapangan memperlihatkan bahwa tahapan tersebut belum sepenuhnya berjalan ideal. Sapaan dan kecepatan respons saat menyambut tamu belum selalu konsisten, *repeat order* kerap terlewat sehingga rawan memicu kekeliruan pesanan, *upselling* belum optimal, *table check* untuk memastikan kepuasan tamu tidak rutin dilakukan, dan ajakan untuk kembali pada tahap *farewell* sering tidak disampaikan. Kesenjangan antara prosedur dan praktik semacam ini berpotensi

menurunkan kualitas layanan, sebab kinerja petugas garis depan sangat menentukan penilaian tamu atas mutu hotel (Shin, Perdue, & Kang, 2019).

Kajian terdahulu umumnya menyoroti kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) atau kualitas layanan secara terpisah, namun belum banyak yang menautkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan efektivitas pelayanan sebagai dua variabel yang saling terkait, terutama pada operasional restoran hotel. Celah inilah yang mendasari penelitian ini, yang bertujuan menganalisis efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Restoran *Square* Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Keterkaitan kedua variabel digambarkan pada kerangka berpikir berikut.



Gambar 1 Kerangka Berpikir Penelitian

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif sekaligus asosiatif guna menelaah pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas pelayanan berdasarkan persepsi karyawan. Lokasi penelitian berada di Restoran *Square* Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, dengan unit analisis berupa individu, yakni seluruh karyawan restoran tersebut.

Populasi penelitian adalah karyawan tetap bagian *Food & Beverage Service* Restoran *Square* yang berjumlah 14 orang. Mengingat ukuran populasi yang relatif kecil, seluruh anggota populasi dijadikan responden melalui teknik *total sampling* atau sampel jenuh

(Sugiyono, 2019). Penelitian melibatkan dua variabel, yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis *sequence of service* sebagai variabel bebas (X) dan efektivitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y), yang keduanya diukur memakai skala Likert lima tingkat.

Data primer diperoleh dari kuesioner serta observasi langsung, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, literatur, dan jurnal yang relevan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics 30 melalui sejumlah pengujian. Uji validitas memakai korelasi *Pearson Product Moment* yang mengorelasikan skor tiap butir dengan skor total, dengan rumus:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Suatu butir dinyatakan valid apabila r hitung melampaui r tabel pada taraf signifikansi 5%. Konsistensi instrumen kemudian diuji melalui koefisien *Cronbach Alpha*, di mana nilai di atas 0,70 menandakan instrumen yang andal (Ghozali, 2018). Sebelum analisis inferensial, normalitas data diperiksa menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk*; data dianggap normal jika signifikansinya lebih besar dari 0,05 (Field, 2018).

Pengaruh antarvariabel diukur dengan regresi linear sederhana yang dimodelkan sebagai berikut (Montgomery, 2019):

$$Y = a + bX$$

dengan Y adalah efektivitas pelayanan, X penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), a konstanta, dan b koefisien regresi yang nilainya dihitung melalui:

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \quad a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Signifikansi pengaruh diuji secara parsial dengan uji t , sedangkan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari koefisien determinasi:

$$t = \frac{b}{SE(b)}$$

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Hipotesis diterima apabila t hitung lebih besar dari t tabel dengan signifikansi kurang dari 0,05; semakin

besar nilai R yang diperoleh, semakin kuat kemampuan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjelaskan efektivitas pelayanan (Ghozali, 2018).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dimiliki PT Wenang Permai Sentosa dan dioperasikan di bawah jaringan Accor.

Hotel berbintang empat ini merupakan bagian dari merek Novotel, jaringan hotel kelas menengah Accor yang tersebar di banyak negara. Di dalamnya, *Square Restaurant*

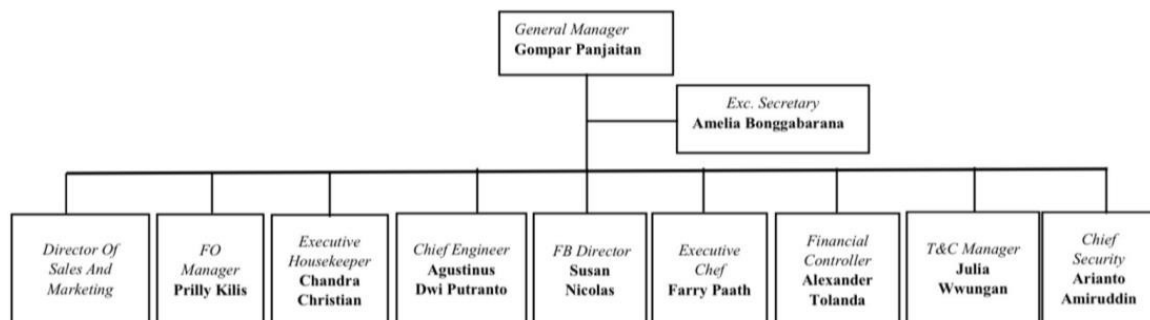
berperan sebagai restoran utama berkonsep *all-day dining* yang menyajikan menu lokal maupun internasional, baik secara prasmanan maupun *a la carte*.



Gambar 2 Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Operasional hotel ditopang struktur organisasi yang dipimpin seorang General Manager dan dibantu sejumlah kepala departemen,

termasuk *Food & Beverage* yang menaungi *Square Restaurant*. Susunan organisasi tersebut ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 3 Struktur Organisasi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 14 karyawan tetap. Dari sisi jenis kelamin, mayoritas adalah laki-laki (64,3%), sementara dari sisi usia paling banyak berada pada rentang 26-30 tahun (50,0%). Berdasarkan masa kerja, sebanyak 57,2%

responden telah mengabdikan sembilan tahun atau lebih. Komposisi ini menandakan responden berada pada usia produktif dan memiliki pengalaman memadai sehingga memahami penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara

langsung. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	9	64,3
	Perempuan	5	35,7
Usia	21-25 tahun	4	28,6
	26-30 tahun	7	50,0
	31-35 tahun	3	21,4
Masa Kerja	1-4 tahun	4	28,6
	5-8 tahun	2	14,3
	9-12 tahun	4	28,6
	13-16 tahun	4	28,6
Total		14	100,0

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas memakai korelasi *Product Moment* dengan nilai r tabel 0,532 ($df = 12$; $\alpha = 0,05$). Seluruh 20 butir pernyataan pada variabel

penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) (X) memiliki r hitung yang melampaui r tabel dengan signifikansi di bawah 0,05, sehingga semuanya dinyatakan valid sebagaimana tampak pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) (X)

Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
X1.1	0,669	0,532	0,009	Valid
X1.2	0,755	0,532	0,002	Valid
X1.3	0,843	0,532	0,000	Valid
X1.4	0,863	0,532	0,000	Valid
X1.5	0,775	0,532	0,001	Valid
X1.6	0,830	0,532	0,000	Valid
X1.7	0,784	0,532	0,001	Valid
X1.8	0,907	0,532	0,000	Valid
X1.9	0,820	0,532	0,000	Valid
X1.10	0,784	0,532	0,001	Valid
X1.11	0,813	0,532	0,000	Valid
X1.12	0,559	0,532	0,038	Valid
X1.13	0,867	0,532	0,000	Valid
X1.14	0,754	0,532	0,002	Valid
X1.15	0,878	0,532	0,000	Valid
X1.16	0,890	0,532	0,000	Valid
X1.17	0,795	0,532	0,001	Valid

X1.18	0,800	0,532	0,001	Valid
X1.19	0,681	0,532	0,007	Valid
X1.20	0,566	0,532	0,035	Valid

Pengujian yang sama diterapkan pada 16 butir variabel efektivitas pelayanan (Y). Hasilnya, seluruh butir juga memperoleh r hitung di atas 0,532 dengan signifikansi 0,000, sehingga dinyatakan valid seperti dirangkum pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan (Y)

Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Y1	0,795	0,532	0,000	Valid
Y2	0,822	0,532	0,000	Valid
Y3	0,789	0,532	0,000	Valid
Y4	0,841	0,532	0,000	Valid
Y5	0,887	0,532	0,000	Valid
Y6	0,923	0,532	0,000	Valid
Y7	0,839	0,532	0,000	Valid
Y8	0,607	0,532	0,000	Valid
Y9	0,594	0,532	0,000	Valid
Y10	0,703	0,532	0,000	Valid
Y11	0,728	0,532	0,000	Valid
Y12	0,688	0,532	0,000	Valid
Y13	0,788	0,532	0,000	Valid
Y14	0,847	0,532	0,000	Valid
Y15	0,679	0,532	0,000	Valid
Y16	0,784	0,532	0,000	Valid

Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,964 untuk variabel X dan 0,953 untuk variabel Y. Kedua nilai tersebut jauh melampaui ambang 0,70, sehingga instrumen penelitian tergolong sangat andal dan layak dipakai mengumpulkan data (Tabel 4).

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standar	Keterangan
Standar Operasional Prosedur (SOP) (X)	0,964	> 0,70	Reliabel
Efektivitas Pelayanan (Y)	0,953	> 0,70	Reliabel

Hasil Uji Normalitas

Sebelum analisis regresi, sebaran data diperiksa melalui uji *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk*. Seluruh nilai signifikansi berada di atas 0,05, yakni 0,200 pada

Kolmogorov-Smirnov untuk kedua data berdistribusi normal dan asumsi variabel, serta 0,135 (X) dan 0,432 (Y) statistik parametrik terpenuhi (Tabel pada *Shapiro-Wilk*. Dengan demikian, 5).

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>		<i>Shapiro-Wilk</i>		Ket.
	Statistic	Sig.	Statistic	Sig.	
Standar Operasional Prosedur (SOP) (X)	0,142	0,200	0,905	0,135	Normal
Efektivitas Pelayanan (Y)	0,127	0,200	0,941	0,432	Normal

Hasil Regresi Linear Sederhana dan Uji t

Analisis regresi linear sederhana menghasilkan koefisien konstanta 19,081 dan koefisien variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) 0,571. Nilai koefisien yang positif menandakan hubungan searah: setiap kenaikan satu satuan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan menaikkan

efektivitas pelayanan sebesar 0,571 satuan. Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 19,081 + 0,571X$. Pengujian parsial memperoleh t hitung 4,898 yang lebih besar daripada t tabel 2,179, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan (Tabel 6).

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana (Coefficients)

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	19,081	9,103	-	2,096	0,058
Standar Operasional Prosedur (SOP) (X)	0,571	0,117	0,816	4,898	0,000

Dengan demikian, hipotesis alternatif (H1) yang menyatakan adanya pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas pelayanan diterima, sedangkan hipotesis nol (H0) ditolak.

Koefisien Determinasi

Nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0,667 atau 66,7%. Angka ini

menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu menjelaskan 66,7% variasi efektivitas pelayanan, sementara 33,3% selebihnya dipengaruhi faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini (Tabel 7). Besarnya proporsi tersebut menegaskan peran Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai

faktor penting dalam menjaga mutu pelayanan restoran.

Tabel 7 Koefisien Determinasi (*Model Summary*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,816	0,667	0,639	4,45030

Pembahasan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di *Square Restaurant*. Hasil ini sejalan dengan pandangan Tsaur dan Tang (2018) yang menempatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja untuk menciptakan konsistensi, efektivitas, serta efisiensi pelaksanaan tugas. Dalam operasional restoran, Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai acuan agar setiap tahap pelayanan, dari *welcoming the guest* hingga *farewell the guest*, dijalankan secara seragam sesuai standar perusahaan.

Kontribusi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencapai 66,7% memperkuat konsep efektivitas yang dikemukakan Sugiyono (2019), yaitu tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Efektivitas pelayanan dalam penelitian ini tecermin melalui kelancaran,

ketepatan, dan responsivitas layanan, minimnya kesalahan, serta kemampuan memenuhi kebutuhan tamu. Hasil tersebut juga senada dengan sejumlah penelitian terdahulu, seperti Santika dan Putra (2023) serta Saputra dan Nugraha (2024), yang menemukan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memperbaiki kualitas dan efektivitas pelayanan di lingkungan hotel.

Kendati demikian, observasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan menunjukkan bahwa efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal. Beberapa tahap, khususnya *repeat order*, *table check*, dan *farewell the guest*, belum dijalankan konsisten ketika tingkat kunjungan tamu meningkat dan beban kerja memuncak. Karena itu, tantangan utama bukan terletak pada ketersediaan prosedur, melainkan pada kedisiplinan pelaksanaannya. Pengawasan berkala, evaluasi rutin, serta penguatan disiplin kerja diperlukan agar seluruh tahap *sequence of service* terlaksana

konsisten dalam berbagai situasi operasional.

D. Kesimpulan

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Restoran *Square Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* secara umum telah berjalan baik mengikuti tahapan *welcoming the guest, order taking, anticipating guests needs, cashier billing, dan farewell the guest*, meski beberapa tahap belum konsisten saat restoran ramai. Hasil regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 19,081 + 0,571X$ yang menunjukkan pengaruh positif penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas pelayanan.

Uji t memperoleh nilai 4,898 yang melampaui t tabel 2,179 dengan signifikansi 0,000, sehingga penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan; hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Koefisien determinasi sebesar 0,667 menegaskan bahwa 66,7% efektivitas pelayanan dijelaskan oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), sementara 33,3%

sisanya dipengaruhi faktor lain. Manajemen disarankan memperkuat pengawasan dan pelatihan berkala, terutama pada tahap *repeat order, table check, dan farewell the guest*, agar konsistensi pelayanan tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Artilleri, M. A. F., & Koeswiryono, D. P. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Food and Beverage Production dalam Dinner Section. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(1), 130–141.
- Aisyara, F. G., Fajria, N., Putri, A. T., Fauziah, H., Fadillah, L. J., & Anwar, K. (2025). Implementasi kebijakan manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi di era bisnis global. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 11(8), 221–230.
- Boateng, G. O., Neilands, T. B., Frongillo, E. A., Melgar-Quinonez, H. R., & Young, S. L. (2018). Best practices for developing and validating scales for health, social, and behavioral research: A primer. *Frontiers in Public Health*, 6, 149.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas

- layanan (Studi pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 8–19.
- DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications* (4th ed.). SAGE Publications.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017). Impact of hotel-restaurant image and quality of physical-environment, service, and food on satisfaction and intention. *International Journal of Hospitality Management*, 63, 82–92.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Logistik* (2023).
- Kusumah, E. P., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2019). Atribut pemilihan kualitas restoran: Citra merek dan harga. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 187–196.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2017). *Statistical Techniques in Business and Economics* (16th ed.). McGraw-Hill Education.
- Manurung, G. G., & Rizki, M. C. (2024). Pengimplementasian kebijakan keberagaman dan inklusi dalam pengelolaan sumber daya manusia berpengaruh pada kinerja organisasi. *JUMANT (Jurnal Manajemen dan Akuntansi)*.
- Meillycent, J., Oslan, S. J., & Aprilia, A. (2023). Pengaruh dining experience terhadap kepuasan konsumen di Rustic Market by The Lake Restoran Graha Natura Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(1), 31–40.
- Middleton, F. (2023, June 22). The 4 types of reliability in research: Definitions and examples. Scribbr.
- Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2019). *Introduction to linear regression analysis* (6th ed.). Wiley.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2026 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2026). Pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan. Jakarta: KemenPANRB. Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Food & Beverage Service di Express Restaurant (amplifies SOP context). *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan* (2022).
- Peraturan dan Standar Pemerintah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020). *Standar Usaha Hotel*. Jakarta: Kemenparekraf RI.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 2)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumber Referensi Penunjang (relatif relevan)
Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Food & Beverage Service (contoh kontekstual SOP F&B). *Mabha Jurnal*.
- Santika, I. D. A., & Putra, I. N. T. D. (2024). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas operasional di Cendrawasih Restoran Golden Palace Hotel Mataram. *Journal of Responsible Tourism*, 4(1), 145–150.
- Saputra, G. W., & Nugraha, I. G. P. (2025). Penerapan (SOP) standard operating procedure dalam meningkatkan pelayanan room service di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(1).
- Shin, H., Perdue, R. R., & Kang, J. (2019). Frontline employees' role in customer satisfaction and loyalty in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 1–10.
- Sondang P. Siagian. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sari, M. A., & Ibrahim, M. (2022). Implementation of Standard Operating Procedures at Room Service Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(2).
- Tsaur, S. H., & Tang, Y. Y. (2018). Job standardization and service quality: The mediating role of job involvement in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 1–10.
- Taufan, M., Mbulu, Y. P., Nabila, M. V., Putri, R. K., & Haridia, R. (2024). Penerapan gastronomi gourmet dalam menciptakan dining experience di Restoran SAYYA. *Jurnal Pariwisata Terapan*.
- Then, J., Dharma, J., & Angelia, S. (2023). Pengaruh kualitas produk dan suasana restoran terhadap loyalitas konsumen pada kafe dan restoran Local Pantry di Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen & Bisnis Digital*, 2(1), 39–48.
- Wahyuniati, N. P. S. D., Mataram, I. G. A. B., Armoni, N. L. E., & Suja, I. K. (2023). Implementation of standard operating procedures of food and beverage service at Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(1), 91–103.
- Zulfia, I. H., Endrawan, G., Rosika, C., Syamsir, & Frinaldi, A. (2023). Implementasi kebijakan inovasi daerah dalam peningkatan kinerja organisasi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2).