Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora
Volume. 5 Nomor. 2 Juni 2026
e-ISSN: 2962-1127; p-ISSN: 2962-1135, Hal. 970-986
DOI: https://doi.org/10.30640/dewantara.v5i2.7871
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Coffee Café Bar di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama

Marshelia Putri Prastika Nugroho[1], Farhan Efril Ifkan[2], Hardhita Kusdharyanto[3*]
[1-3]Program Studi Perhotelan, Politeknik NSC Surabaya, Indonesia
[*]*Penulis Korespondensi: hardhita77@gmail.com*

Abstract. *This study aims to identify and describe the Standard Operating Procedures (SOP) implemented in the Coffee Café Bar service at Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama. The final project was developed based on the authors' practical experience as waitresses at the Coffee Café Bar and was supported by direct observation of the service processes carried out in daily operations. In the hospitality industry, particularly within the Food and Beverage Service department, the implementation of SOPs plays a crucial role in maintaining service quality, ensuring guest satisfaction, and enhancing the professional image of the hotel. The collected data were analyzed descriptively to provide a comprehensive overview of the service procedures performed by waiters and waitresses in accordance with established standards. The findings reveal that the SOP for Coffee Café Bar service consists of several key stages, including welcoming and escorting guests courteously, presenting menus and accurately Taking Orders, preparing and serving beverages according to service standards, checking guest satisfaction during the dining experience, preparing and presenting bills correctly, and delivering a polite farewell as a form of hospitality. The consistent implementation of these procedures contributes significantly to operational efficiency, employee performance, service consistency, and the reduction of service errors while creating a positive experience for guests. Therefore, adherence to SOPs is essential for maintaining service excellence and strengthening the competitiveness of the Coffee Café Bar as one of the prominent facilities offered by Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama.*

Keywords: *Coffee Café Bar; Food and Beverage; Hotel; Service; Standard Operating Procedure.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Coffee Café Bar di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama. Penulisan tugas akhir ini disusun berdasarkan pengalaman praktik kerja penulis sebagai waitress di Coffee Café Bar serta didukung oleh observasi langsung terhadap proses pelayanan yang diterapkan. Dalam industri perhotelan, khususnya pada departemen Food and *Beverage Service*, penerapan SOP memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan, menciptakan kepuasan tamu, serta meningkatkan citra profesional hotel. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan tahapan pelayanan yang dilaksanakan oleh waiter dan waitress sesuai standar yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP pelayanan Coffee Café Bar di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama dilaksanakan melalui beberapa tahapan utama, yaitu menyambut dan mengarahkan tamu dengan ramah, memberikan menu dan menerima pesanan secara akurat, menyiapkan serta menyajikan minuman sesuai standar pelayanan, melakukan pengecekan kepuasan tamu selama menikmati layanan, menyusun dan menyerahkan tagihan dengan prosedur yang benar, serta memberikan salam perpisahan sebagai bentuk penghormatan kepada tamu. Penerapan SOP yang konsisten terbukti mampu mendukung kelancaran operasional, meningkatkan efisiensi kerja karyawan, meminimalkan kesalahan pelayanan, serta memberikan pengalaman yang positif bagi tamu. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap SOP menjadi faktor penting dalam mempertahankan kualitas layanan dan daya saing Coffee Café Bar sebagai salah satu fasilitas unggulan di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama.

Kata kunci: Coffee Café Bar; Food and *Beverage Service*; Hotel; Pelayanan; Standar Operasional Prosedur.

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan pariwisata, perjalanan bisnis, dan berbagai aktivitas ekonomi. Perkembangan industri tersebut mendorong hotel untuk tidak hanya menyediakan fasilitas akomodasi, tetapi juga memberikan berbagai layanan pendukung yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Dalam kondisi persaingan industri hospitality yang semakin

Artikel Masuk: 28 April 2026; Revisi: 26 Mei 2026; Diterima: 23 Juni 2026; Terbit: 30 Juni 2026

kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi pengalaman, kepuasan, dan keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali suatu jasa. Penelitian mengenai kualitas pelayanan hotel menunjukkan bahwa pelanggan menilai kualitas jasa berdasarkan berbagai atribut pelayanan yang mereka terima selama berada di hotel (Peres & Paladini, 2022). Selain itu, perkembangan penelitian mengenai orientasi pelayanan dalam industri hospitality menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam membangun pengalaman pelanggan (Ásgeirsson et al., 2022).

Pelayanan dalam industri perhotelan mencakup berbagai aktivitas, mulai dari pelayanan akomodasi hingga pelayanan makanan dan minuman. Salah satu bagian yang memiliki peranan penting dalam memberikan pengalaman langsung kepada tamu adalah Food and *Beverage Service* Department. Departemen ini bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pelayanan makanan serta minuman melalui berbagai outlet seperti restoran, café, bar, lounge, dan outlet makanan lainnya. Pelayanan Food and Beverage memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan lainnya karena melibatkan interaksi secara langsung antara karyawan dan tamu. Oleh karena itu, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, ramah, dan konsisten menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman pelanggan.

Kualitas pelayanan pada sektor makanan dan minuman telah banyak menjadi perhatian dalam penelitian hospitality. Pan dan Ha (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan dalam konteks restoran, terutama ketika pelanggan juga mempertimbangkan citra restoran dan orientasi pelanggan. Penelitian Kristiawan et al. (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan pada industri makanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berkaitan dengan produk yang diberikan, tetapi juga dengan bagaimana proses pelayanan dilaksanakan oleh karyawan.

Salah satu outlet yang dapat menjadi bagian dari Food and *Beverage Service* Department adalah Coffee Café Bar. Coffee Café Bar tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyajian kopi, minuman, dan makanan ringan, tetapi juga menjadi salah satu titik interaksi antara hotel dengan tamu. Interaksi tersebut dapat terjadi sejak tamu datang ke outlet, disambut oleh karyawan, diberikan menu, melakukan pemesanan, menerima makanan dan minuman, melakukan pembayaran, hingga meninggalkan outlet. Setiap tahapan tersebut memiliki peranan dalam membentuk pengalaman tamu. Oleh karena itu, pelayanan pada

Coffee Café Bar perlu dilakukan secara sistematis dan konsisten agar tamu memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar hotel.

Perkembangan bisnis coffee shop juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Altair dan Sukresna (2022) menemukan bahwa kualitas layanan, kualitas makanan, kewajaran harga, dan kualitas lingkungan fisik menjadi aspek yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan coffee shop. Penelitian Tirtayasa (2022) juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada coffee shop. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada Coffee Café Bar tidak dapat dipisahkan dari pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Selain kualitas pelayanan, lingkungan fisik tempat pelayanan juga menjadi bagian penting dalam pengalaman pelanggan. Coffee Café Bar merupakan ruang pelayanan yang memungkinkan pelanggan berinteraksi secara langsung dengan karyawan sekaligus menggunakan fasilitas yang tersedia. Kondisi fasilitas, kebersihan, tata letak, suasana, dan kenyamanan area pelayanan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Penelitian Altair dan Sukresna (2022) menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan pelanggan coffee shop. Penelitian Darmawan dan Kurniawati (2024) juga menunjukkan pentingnya *facility service quality* dan *interactive service* dalam pengalaman pengunjung coffee shop.

Kualitas pelayanan juga memiliki kaitan dengan loyalitas pelanggan. Afyani et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, suasana toko, dan citra merek merupakan faktor yang dapat berperan dalam membangun loyalitas pelanggan pada coffee shop lokal. Penelitian Silalahi dan Novenson (2024) juga menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan pada coffee shop lokal di Indonesia. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pada coffee shop tidak hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan pada saat transaksi berlangsung, tetapi juga dapat berperan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Untuk menjaga konsistensi pelayanan, diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. SOP memberikan standar mengenai tahapan, urutan, dan tata cara pelaksanaan suatu pekerjaan sehingga karyawan memiliki acuan yang jelas dalam memberikan pelayanan. Dalam industri hotel, standar operasional memiliki peranan penting karena pelayanan dilakukan melalui berbagai aktivitas yang harus dilakukan secara konsisten oleh karyawan. Perubahan kondisi industri

hospitality juga mendorong hotel untuk melakukan penyesuaian terhadap standar operasional. Wang et al. (2021) menunjukkan bahwa perubahan kondisi industri perhotelan mendorong adanya perubahan dan penyesuaian terhadap standar pelayanan serta operasional hotel.

Pentingnya penerapan SOP juga terlihat pada operasional Food and *Beverage Service*. Suwarta (2025) secara khusus mengkaji penerapan Standard Operating Procedure pada Food and *Beverage Service* di sebuah restoran hotel dan menunjukkan pentingnya penerapan SOP dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan karyawan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa SOP bukan hanya menjadi dokumen administratif, tetapi dapat berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan secara terstruktur. Dalam konteks penelitian ini, keberadaan SOP menjadi penting untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan Coffee Café Bar dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel.

Konsistensi pelayanan juga menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Ferdian et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan niat untuk melakukan kunjungan kembali pada coffee shop dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan. Purnama (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan harga merupakan faktor yang berkaitan dengan keputusan konsumen pada coffee shop. Sementara itu, Rhamadi et al. (2023) menggunakan metode SERVQUAL dan TRIZ untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen pada coffee shop. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan usaha makanan dan minuman.

Kajian mengenai kualitas pelayanan juga menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga proses interaksi selama menerima jasa. Ásgeirsson et al. (2022) menjelaskan bahwa orientasi pelayanan menjadi salah satu tema penting dalam penelitian hospitality dan tourism karena berkaitan dengan bagaimana organisasi jasa menempatkan pelayanan sebagai bagian dari strategi operasional. Dalam konteks Coffee Café Bar, orientasi pelayanan tersebut dapat diwujudkan melalui penerapan prosedur kerja yang jelas, kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan tamu, serta konsistensi dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan.

Penelitian mengenai coffee shop di Indonesia juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki posisi penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Rahmi dan Munawaroh (2026) menemukan bahwa kualitas pelayanan bersama kualitas produk dan

perceived value memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan coffee shop di Indonesia. Meskipun penelitian tersebut berfokus pada perspektif pelanggan, hasilnya memperkuat pentingnya kualitas pelayanan sebagai bagian dari pengelolaan operasional coffee shop. Dengan demikian, penelitian mengenai prosedur pelayanan pada Coffee Café Bar di lingkungan hotel menjadi relevan karena pelayanan yang diberikan tidak hanya berhubungan dengan produk, tetapi juga dengan standar interaksi antara karyawan dan tamu.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan hotel, restoran, dan coffee shop telah berkembang cukup luas, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada pengukuran kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas, keputusan pembelian, atau faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pelanggan. Beberapa penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Kristiawan et al., 2021; Pan & Ha, 2021; Tirtayasa, 2022), sedangkan penelitian lainnya mengkaji faktor kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada coffee shop (Afyani et al., 2023; Silalahi & Novenson, 2024). Penelitian lain menggunakan pendekatan SERVQUAL dan TRIZ untuk mengevaluasi kualitas pelayanan coffee shop (Rhamadi et al., 2023).

Sementara itu, kajian yang secara khusus memusatkan perhatian pada pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pelayanan Coffee Café Bar pada hotel masih memiliki ruang untuk dikembangkan. Penelitian mengenai SOP Food and *Beverage Service* telah dilakukan oleh Suwarta (2025), sedangkan penelitian lainnya lebih banyak mengkaji kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih spesifik untuk menggambarkan bagaimana SOP diterapkan pada setiap tahapan pelayanan Coffee Café Bar dalam lingkungan operasional hotel.

Penelitian ini dilakukan pada Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama, dengan objek kajian berupa pelayanan pada Coffee Café Bar. Pemilihan objek tersebut didasarkan pada karakteristik Coffee Café Bar sebagai salah satu outlet yang berhubungan langsung dengan tamu dan memiliki serangkaian tahapan pelayanan yang harus dilaksanakan secara sistematis. Tahapan tersebut meliputi penyambutan tamu, pemberian menu dan informasi, penerimaan pesanan, penyajian makanan dan minuman, pengecekan kebutuhan tamu, pemberian tagihan, hingga salam perpisahan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek, lokasi, dan fokus penelitian. Penelitian sebelumnya banyak mengkaji kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada restoran maupun coffee shop (Altair & Sukresna, 2022; Pan & Ha, 2021),

kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan (Afyani et al., 2023; Silalahi & Novenson, 2024), serta pengaruh kualitas produk, layanan, dan harga terhadap perilaku konsumen (Purnama, 2023; Tirtayasa, 2022). Penelitian ini tidak berfokus utama pada pengukuran pengaruh antarvariabel, tetapi pada analisis dan deskripsi pelaksanaan SOP pelayanan Coffee Café Bar dalam lingkungan hotel.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap penerapan SOP pada tingkat outlet Coffee Café Bar di hotel, dengan menganalisis rangkaian pelayanan secara menyeluruh mulai dari tamu datang hingga tamu meninggalkan outlet. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kesesuaian pelaksanaan setiap tahapan pelayanan dengan standar operasional yang berlaku. Hasil penelitian juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai aspek pelayanan yang telah dilaksanakan dengan baik serta bagian yang masih memerlukan evaluasi.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen perhotelan, khususnya mengenai Standar Operasional Prosedur pada Food and *Beverage Service*. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama dalam mempertahankan dan meningkatkan konsistensi pelayanan Coffee Café Bar. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti lain yang tertarik mengkaji SOP, Food and *Beverage Service*, kualitas pelayanan, dan operasional coffee shop dalam industri hospitality.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Coffee Café Bar di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama, mulai dari proses penyambutan tamu, penerimaan pesanan, pelayanan makanan dan minuman, pemberian tagihan, hingga salam perpisahan kepada tamu guna mendukung terciptanya pelayanan yang profesional, konsisten, dan berkualitas.

2. KAJIAN TEORITIS

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang digunakan organisasi untuk memastikan suatu pekerjaan dilaksanakan berdasarkan tahapan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam organisasi jasa, SOP memiliki peranan penting karena proses pelayanan melibatkan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Keberadaan

standar yang jelas dapat membantu karyawan memahami tugas, urutan pekerjaan, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi.

Dalam industri perhotelan, SOP menjadi bagian penting dari kegiatan operasional karena pelayanan kepada tamu harus dilakukan secara konsisten meskipun dilaksanakan oleh karyawan yang berbeda. Wang et al. (2021) menunjukkan bahwa perubahan kondisi industri perhotelan dapat mendorong hotel melakukan penyesuaian terhadap standar pelayanan dan prosedur operasional. Hal tersebut menunjukkan bahwa SOP tidak bersifat statis, tetapi perlu dievaluasi dan disesuaikan dengan kebutuhan operasional serta perkembangan kondisi industri.

Pada departemen Food and *Beverage Service*, SOP digunakan untuk mengatur berbagai aktivitas pelayanan, mulai dari persiapan area, penyambutan tamu, penerimaan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga proses pembayaran dan meninggalkan outlet. Suwarta (2025) secara khusus menunjukkan pentingnya penerapan SOP dalam operasional Food and *Beverage Service* karena prosedur yang jelas dapat menjadi pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan uraian tersebut, SOP dalam penelitian ini dipahami sebagai serangkaian prosedur atau tahapan kerja yang menjadi pedoman karyawan dalam memberikan pelayanan Coffee Café Bar kepada tamu secara sistematis, konsisten, dan sesuai dengan standar hotel.

Pelayanan dalam Industri Perhotelan

Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Berbeda dengan produk fisik, pelayanan memiliki karakteristik berupa adanya interaksi antara penyedia jasa dan penerima jasa. Dalam industri perhotelan, interaksi tersebut terjadi hampir pada seluruh rangkaian aktivitas pelayanan, sehingga kualitas interaksi karyawan dengan tamu menjadi bagian penting dalam pengalaman pelanggan.

Ásgeirsson et al. (2022) menjelaskan bahwa orientasi pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian hospitality dan tourism. Orientasi pelayanan menunjukkan bagaimana organisasi dan karyawan menempatkan pelayanan sebagai bagian dari aktivitas operasional. Dalam konteks hotel, orientasi tersebut dapat diwujudkan melalui perilaku karyawan, kualitas interaksi, serta penerapan standar pelayanan.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang penting dalam industri hotel. Peres dan Paladini (2022) menunjukkan bahwa kualitas atribut pelayanan hotel berhubungan dengan bagaimana pengguna mempersepsikan pengalaman pelayanan yang mereka terima. Oleh

karena itu, pelayanan hotel perlu dikelola secara sistematis agar pengalaman yang diterima tamu sesuai dengan standar yang diharapkan.

Dalam penelitian ini, pelayanan difokuskan pada aktivitas Coffee Café Bar, yaitu rangkaian interaksi antara karyawan dengan tamu sejak tamu datang, melakukan pemesanan, menerima makanan dan minuman, melakukan pembayaran, hingga meninggalkan outlet.

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan penilaian terhadap sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam industri hospitality karena pelanggan secara langsung mengalami proses pelayanan dan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya.

Pan dan Ha (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan dalam konteks restoran. Kualitas pelayanan menjadi semakin penting ketika pelanggan mempertimbangkan berbagai aspek lain, seperti citra restoran dan orientasi terhadap pelanggan. Kristiawan et al. (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan pada industri makanan.

Dalam konteks coffee shop, Altair dan Sukresna (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, bersama dengan kualitas makanan, kewajaran harga, dan kualitas lingkungan fisik. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelanggan tidak hanya mempertimbangkan produk yang diterima, tetapi juga proses pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini digunakan sebagai landasan untuk memahami pentingnya penerapan SOP, bukan sebagai variabel yang diuji secara statistik. Pelaksanaan SOP yang konsisten diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan yang sesuai dengan standar hotel.

Food and *Beverage Service*

Food and *Beverage Service* merupakan bagian dari operasional hotel yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Kegiatan tersebut mencakup berbagai aktivitas, mulai dari persiapan pelayanan, penerimaan tamu, pengambilan pesanan, penyajian produk, pembayaran, hingga penutupan pelayanan.

Karakteristik utama Food and *Beverage Service* adalah adanya interaksi langsung antara karyawan dan tamu. Oleh sebab itu, kemampuan karyawan dalam melaksanakan prosedur pelayanan menjadi penting untuk menjaga konsistensi pelayanan.

Suwarta (2025) menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan tugas karyawan Food and *Beverage Service*. SOP dapat memberikan pedoman mengenai bagaimana pekerjaan harus dilakukan sehingga karyawan memiliki standar yang sama dalam melaksanakan pelayanan.

Selain itu, penelitian Kristiawan et al. (2021) menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dalam konteks bisnis makanan. Hal ini memperkuat bahwa keberhasilan Food and *Beverage Service* tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk makanan dan minuman, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan.

Coffee Café Bar

Coffee Café Bar merupakan salah satu outlet pelayanan yang menyediakan minuman, khususnya kopi, serta berbagai makanan ringan atau produk pendamping. Dalam lingkungan hotel, Coffee Café Bar dapat menjadi salah satu fasilitas yang memungkinkan tamu berinteraksi secara langsung dengan karyawan hotel dalam suasana yang lebih informal.

Karakteristik pelayanan Coffee Café Bar membutuhkan interaksi yang cukup intensif antara karyawan dan tamu. Karyawan perlu memahami produk yang tersedia, mampu memberikan informasi kepada tamu, menerima pesanan dengan benar, menyajikan produk sesuai standar, serta menangani kebutuhan atau permintaan tamu.

Penelitian mengenai coffee shop menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Afyani et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berhubungan dengan loyalitas pelanggan coffee shop. Ferdian et al. (2023) juga menunjukkan bahwa berbagai faktor yang berkaitan dengan pengalaman pelayanan dapat memengaruhi kepuasan dan niat pelanggan untuk melakukan kunjungan kembali.

Dengan demikian, pelayanan Coffee Café Bar perlu dilakukan berdasarkan prosedur yang jelas agar setiap tamu memperoleh standar pelayanan yang relatif konsisten.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis suatu fenomena berdasarkan

fakta yang ditemukan di lapangan. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Coffee Café Bar di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kegiatan operasional sehari-hari. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tahapan pelayanan, tanggung jawab karyawan, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana SOP pelayanan Coffee Café Bar diterapkan mulai dari proses penyambutan tamu, penerimaan pesanan, penyajian minuman, pemberian tagihan, hingga salam perpisahan kepada tamu. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan SOP pelayanan yang berlaku di Coffee Café Bar Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Departemen Food and *Beverage Service* di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama, khususnya yang terlibat dalam operasional Coffee Café Bar. Populasi tersebut meliputi Food and Beverage Manager, Restaurant Manager, Restaurant Supervisor, waiter, waitress, serta karyawan lain yang memiliki hubungan langsung dengan proses pelayanan kepada tamu.

Sampel penelitian adalah beberapa karyawan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan SOP pelayanan Coffee Café Bar. Sampel yang digunakan meliputi Restaurant Supervisor, waiter, waitress, serta pihak manajemen yang memiliki kewenangan dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan. Pemilihan sampel dilakukan karena mereka memiliki pengalaman dan pengetahuan yang memadai mengenai standar pelayanan yang diterapkan di Coffee Café Bar.

Teknik Pemilihan Sampel

Teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling atau teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, peneliti memilih informan yang benar-benar memahami proses pelayanan dan penerapan SOP di Coffee Café Bar.

Pertimbangan dalam pemilihan informan meliputi masa kerja, posisi jabatan, pengalaman dalam melayani tamu, serta keterlibatan langsung dalam operasional Coffee Café Bar. Dengan menggunakan purposive sampling, data yang diperoleh diharapkan lebih akurat,

mendalam, dan sesuai dengan tujuan penelitian sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai SOP pelayanan yang diterapkan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, serta studi pustaka dan dokumentasi.

a. Observasi partisipatif

   Observasi partisipatif dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pelayanan yang berlangsung di Coffee Café Bar Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama. Peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional sebagai waitress sehingga dapat memahami alur pelayanan, interaksi antara karyawan dengan tamu, serta penerapan SOP yang berlaku. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh data mengenai tahapan pelayanan yang dilakukan mulai dari menyambut tamu hingga mengantarkan tamu saat meninggalkan area Coffee Café Bar. Pengamatan dilakukan selama kegiatan praktik kerja lapangan berlangsung sehingga peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana standar pelayanan diterapkan dalam berbagai situasi operasional. Hasil observasi kemudian dicatat dan dijadikan bahan analisis untuk mendukung data penelitian.

b. Wawancara semi-terstruktur

   Teknik wawancara semi-terstruktur digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan SOP pelayanan Coffee Café Bar. Wawancara dilakukan kepada supervisor, waiter, waitress, dan pihak manajemen yang terkait dengan operasional pelayanan. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk menjelaskan informasi secara lebih luas sesuai pengalaman dan pengetahuannya. Melalui wawancara ini, peneliti memperoleh data mengenai prosedur pelayanan, kendala yang dihadapi selama operasional, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.Studi pustaka dan dokumentasi. Data sekunder diperoleh dari buku teks, artikel jurnal, laporan internal hotel, serta standar operasional prosedur (SOP) Housekeeping. Referensi ini digunakan untuk memperkuat kerangka teori dan membandingkan hasil lapangan dengan penelitian terdahulu (Karyono, 1997; Rumekso, 2009; Muljadi & Warman, 2014; Zaenudin & Anandita, 2024).

c. Studi Pustaka dan Dokumentasi

   Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai referensi yang berkaitan dengan standar operasional prosedur, pelayanan bar, food and *Beverage Service*,

serta manajemen perhotelan. Referensi diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen perusahaan, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa foto kegiatan pelayanan, struktur organisasi, fasilitas Coffee Café Bar, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan SOP pelayanan. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti dan penguat terhadap hasil observasi maupun wawancara yang telah dilakukan

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan secara bertahap agar data yang diperoleh dapat diinterpretasikan dengan baik dan menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

a. Reduksi data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, data yang tidak berkaitan dengan SOP pelayanan Coffee Café Bar disisihkan sehingga analisis menjadi lebih terarah.

b. Penyajian data, yaitu menyusun data dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sehingga mudah dipahami. Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan berdasarkan tahapan pelayanan yang diterapkan di Coffee Café Bar Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap seluruh data yang telah dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan SOP pelayanan Coffee Café Bar. Kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa SOP pelayanan di Coffee Café Bar Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama terdiri dari beberapa tahapan utama, yaitu menyambut tamu, menerima pesanan, memberikan layanan minuman, menyerahkan tagihan, dan memberikan salam perpisahan kepada tamu.

Melalui tahapan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan SOP pelayanan Coffee Café Bar serta kontribusinya dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Coffee Café Bar Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama telah diterapkan secara sistematis sesuai dengan standar pelayanan Food and *Beverage Service*. Berdasarkan hasil

observasi dan pengalaman praktik kerja penulis sebagai waitress di Coffee Café Bar, terdapat lima tahapan utama dalam pelayanan kepada tamu, yaitu:

Menyambut Tamu (*Greeting Guest*)

Tahap pertama dalam SOP pelayanan Coffee Café Bar adalah menyambut tamu dengan ramah dan profesional. Pada tahap ini waitress memberikan salam, senyum, serta kontak mata kepada tamu yang datang kemudian mengarahkan tamu menuju meja yang tersedia.Pelayanan pada tahap awal ini sangat penting karena menjadi kesan pertama (first impression) yang diterima tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Menurut Marsum (2005), proses penyambutan tamu harus dilakukan dengan sikap sopan, ramah, dan penuh perhatian agar tamu merasa dihargai sejak pertama kali memasuki area pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh staf Coffee Café Bar telah menerapkan standar tersebut dengan baik sehingga mampu menciptakan suasana yang nyaman bagi tamu. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kandampully dan Suhartanto (2018) yang menyatakan bahwa keramahan karyawan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu hotel.

Menerima Pesanan (*Taking Order*)

Tahap kedua adalah menerima pesanan tamu. Setelah tamu duduk, waitress memberikan daftar menu dan menjelaskan berbagai pilihan makanan maupun minuman yang tersedia. Selanjutnya waitress mencatat pesanan tamu melalui sistem Point of Sales (POS) yang digunakan hotel.Berdasarkan hasil observasi, ketelitian dalam menerima pesanan menjadi faktor penting untuk menghindari kesalahan penyajian. Waitress diwajibkan mengulangi pesanan yang telah dicatat guna memastikan kesesuaian dengan keinginan tamu.

Menurut Marsum (2005), kemampuan komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam proses pengambilan pesanan karena waiter atau waitress tidak hanya mencatat pesanan tetapi juga berperan sebagai penjual (sales person) yang dapat memberikan rekomendasi produk kepada tamu. Penerapan SOP ini terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan meminimalkan keluhan akibat kesalahan pesanan. Selain itu, penelitian oleh Kotler, Bowen, dan Makens (2021) menjelaskan bahwa ketepatan pelayanan menjadi salah satu dimensi kualitas jasa yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan.

Pelayanan Minuman (*Beverage Service*)

Tahapan berikutnya adalah pelayanan minuman. Setelah pesanan diterima, bartender atau waitress menyiapkan minuman sesuai standar resep dan prosedur penyajian yang telah ditetapkan oleh hotel. Minuman kemudian disajikan kepada tamu dengan memperhatikan kebersihan, keamanan, dan estetika penyajian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coffee

Café Bar menyediakan berbagai jenis minuman, mulai dari kopi, teh, mocktail, cocktail, hingga minuman lainnya. Dalam proses penyajian, karyawan wajib memastikan kualitas produk tetap terjaga sebelum diberikan kepada tamu.

Menurut Sihite (2000), pelayanan minuman yang baik tidak hanya berfokus pada ketepatan penyajian, tetapi juga pada kemampuan pelayan memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan. Hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa SOP pelayanan minuman di Coffee Café Bar telah berjalan sesuai standar operasional yang berlaku. Kecepatan pelayanan dan ketepatan penyajian menjadi faktor yang mendukung terciptanya kepuasan tamu.

Memberikan Tagihan (*Billing Process*)

Tahap selanjutnya adalah pemberian tagihan kepada tamu setelah selesai menikmati produk yang dipesan. Berdasarkan hasil observasi, tagihan dicetak melalui sistem kasir dan diserahkan kepada tamu menggunakan bill folder atau cash tray sesuai standar pelayanan hotel. Proses billing dilakukan secara transparan dan akurat untuk menghindari kesalahan transaksi. Waitress juga bertanggung jawab memastikan jumlah tagihan sesuai dengan pesanan yang telah diterima tamu.

Marsum (2005) menjelaskan bahwa proses pembayaran merupakan bagian penting dalam pelayanan restoran dan bar karena berkaitan langsung dengan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ketelitian dalam penyusunan tagihan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh setiap pelayan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran yang terintegrasi dengan POS membantu mempercepat proses transaksi dan mengurangi potensi kesalahan administrasi

Salam Perpisahan (*Farewell Service*)

Tahap terakhir dalam SOP pelayanan Coffee Café Bar adalah salam perpisahan kepada tamu. Setelah proses pembayaran selesai, waitress mengucapkan terima kasih atas kunjungan tamu serta mengharapkan kedatangan kembali pada kesempatan berikutnya.

Berdasarkan hasil pengamatan, tahap ini dilakukan secara konsisten oleh seluruh staf pelayanan. Meskipun terlihat sederhana, salam perpisahan memiliki peran penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Menurut Sihite (2000), pelayanan akhir yang baik akan memberikan kesan positif yang melekat dalam ingatan tamu sehingga meningkatkan kemungkinan tamu untuk kembali berkunjung. Dengan demikian, salam perpisahan bukan hanya bentuk kesopanan, tetapi juga merupakan strategi untuk membangun loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa SOP pelayanan Coffee Café Bar di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama telah diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan hotel berbintang. SOP yang terdiri dari proses menyambut tamu, menerima pesanan, pelayanan minuman, pemberian tagihan, dan salam perpisahan mampu menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan konsisten. Penerapan SOP tersebut juga mendukung tujuan SOP menurut Arnina (2016), yaitu menjaga konsistensi pelayanan, mengurangi kesalahan operasional, meningkatkan efisiensi kerja, serta memberikan kepastian standar pelayanan kepada tamu. Dengan adanya SOP yang jelas, setiap karyawan memiliki pedoman kerja yang sama sehingga kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan Coffee Café Bar tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang disajikan, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara karyawan dan tamu selama seluruh proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, pelatihan berkala mengenai pelayanan prima (service excellence) perlu terus dilakukan untuk mempertahankan standar pelayanan yang telah dicapai dan meningkatkan kepuasan tamu di masa mendatang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) pelayanan Coffee Café Bar di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama telah diterapkan secara sistematis untuk mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Tahapan pelayanan yang dilakukan meliputi menyambut dan mengarahkan tamu, memberikan menu dan menjelaskan produk yang tersedia, mencatat pesanan dengan tepat, menyiapkan serta menyajikan minuman sesuai standar, melakukan pengecekan kepuasan tamu, menyusun dan menyerahkan tagihan, serta memberikan salam perpisahan kepada tamu. Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang profesional, meningkatkan kepuasan tamu, serta menjaga citra positif hotel. Dengan adanya SOP yang jelas, pelayanan di Coffee Café Bar dapat berjalan lebih efektif, konsisten, dan sesuai dengan standar pelayanan perhotelan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya tidak hanya berfokus pada standar operasional prosedur pelayanan Coffee Café Bar, tetapi juga mengkaji tingkat kepuasan tamu terhadap penerapan SOP tersebut. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada departemen Food and *Beverage Service* sehingga diperoleh hasil yang lebih mendalam dan komprehensif.

Bagi pihak Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama, khususnya Coffee Café Bar, disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur. Upaya peningkatan kualitas dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan secara berkala, terutama dalam hal komunikasi, product knowledge, teknik pelayanan, serta kemampuan menangani keluhan tamu. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat semakin profesional dan mampu meningkatkan kepuasan tamu.

Selain itu, pihak manajemen hotel diharapkan dapat melakukan evaluasi dan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan SOP pelayanan yang telah ditetapkan. Penggunaan sistem umpan balik atau guest comment juga perlu dioptimalkan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kebutuhan dan harapan tamu. Melalui evaluasi yang berkelanjutan, kualitas pelayanan Coffee Café Bar dapat terus ditingkatkan sehingga mampu mempertahankan loyalitas tamu dan mendukung citra positif Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama.

DAFTAR REFERENSI

Afyani, N. P., Gunawan, F., Soesetyo, S., & Mustikasari, F. (2023). The effect of service quality, store atmosphere, and brand image on customer loyalty in the Jakarta local coffee shop. Review of Management and Entrepreneurship, 7(2), 213–234. https://doi.org/10.37715/rme.v7i2.3716

Altair, N., & Sukresna, I. M. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas makanan, kewajaran harga, kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan (studi pada konsumen coffee shop Atas Kota Semarang). Diponegoro Journal of Management, 11(2).

Ásgeirsson, M. H., Gudlaugsson, T., & Jóhannesson, G. T. (2022). State and order of service orientation knowledge in hospitality and tourism research: Systematic literature review. Administrative Sciences, 12(3), 107. https://doi.org/10.3390/admsci12030107

Darmawan, B. H., & Kurniawati. (2024). Konsekuensi facility service quality dan interactive service pada pengunjung coffee shop. Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 7(5). https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11223

Ferdian, F., Anuar, J., & Fadzli, N. H. A. M. (2023). Factors influencing customer satisfaction and revisit intention: Evidence from Klang Valley customers of local coffee shop in Malaysia. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 13(9). https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i9/16625

Kristiawan, Y., Hartoyo, H., & Suharjo, B. (2021). Customer satisfaction: Service quality or product quality (Case study at fast food restaurant in Jabodetabek). Binus Business Review, 12(2), 165–176. https://doi.org/10.21512/bbr.v12i2.6672

Pan, H., & Ha, H.-Y. (2021). Service quality and satisfaction in the context of varying levels of restaurant image and customer orientation during the COVID-19 pandemic. Sustainability, 13(17), 9694. https://doi.org/10.3390/su13179694

Peres, C. K., & Paladini, E. P. (2022). Quality attributes of hotel services in Brazil and the impacts of COVID-19 on users' perception. Sustainability, 14(6), 3454. https://doi.org/10.3390/su14063454

Purnama, O. (2023). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen coffee shop "Gula Kopi". Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis, 8(3). https://doi.org/10.37715/jp.v8i3.3964

Rhamadi, A., Suherman, Kusumanto, I., Hartati, M., & Nazarruddin. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen coffee shop menggunakan metode SERVQUAL dan TRIZ. Jurnal Perangkat Lunak, 5(3). https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2820

Silalahi, R. V., & Novenson. (2024). Unlocking customer loyalty in Indonesian local coffee shops: An in-depth analysis of the influential factors. Jurnal Manajemen Bisnis, 15(2). https://doi.org/10.18196/mb.v15i2.22441

Tirtayasa, S. (2022). Effect of product quality and service on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable (Study on coffee shop in Medan). International Journal of Science, Technology & Management, 3(5), 1438–1444. https://doi.org/10.46729/ijstm.v3i5.633

Wang, Y., et al. (2021). Updates in service standards in hotels: How COVID-19 changed operations. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 33(5), 1668–1687. https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2020-1013

Suwarta, F. (2025). Pengaruh penerapan Standard Operating Procedure (SOP) terhadap kinerja karyawan Food and *Beverage Service* di Oena Restaurant Grand Orchardz Hotel Kemayoran. Journal of Social and Economics Research, 7(2). https://doi.org/10.54783/jser.v7i2.1202

Rahmi, R. A., & Munawaroh, M. (2026). The impact of product quality, service quality, and perceived value on customer satisfaction: Evidence from a coffee shop in Indonesia. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 5(1), 9430–9439. https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.7330