



## **UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI KUALITAS PELAYANAN BARISTA DI GENTLE BEN KITCHEN AND COFFEE**

Ramon Hurdawaty<sup>1</sup>, Aldo Juwarno<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Politeknik Sahid, Jln. Kemiri Raya No. 22 Pondok Cabe Pamulang, Tangerang Selatan

E-mail: [ramon.hurdawaty@polteksahid.ac.id](mailto:ramon.hurdawaty@polteksahid.ac.id), [aldojuwarno@gmail.com](mailto:aldojuwarno@gmail.com)

### **Abstrak**

Barista sebagai garda terdepan memiliki pengaruh yang besar terhadap kesuksesan sebuah kedai kopi. Seorang barista harus menunjukkan pelayanan terbaiknya. Namun, beberapa tamu merasa tidak diperhatikan saat masuk ke Gentle Ben Kitchen and Coffee oleh barista. Masih kurangnya pemahaman dasar pelayanan seorang barista dalam menjaga operasional coffee shop. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif melalui wawancara dan observasi. Teknik pengambilan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Hasil dari penelitian ini adalah upaya peningkatan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee yaitu barista harus bekerja sesuai SOP (Standard Operational Procedure) yang telah ditetapkan perusahaan dan harus menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) kepada setiap pelanggan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Langkah-langkah yang dapat dilakukan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan cara bersikap ramah, berpakaian sopan dan menarik, serta diperlukan pelatihan sebelum mulai bekerja.

Kata kunci : kepuasan tamu, kualitas pelayanan, barista, coffee shop

### ***An Effort to Increase Guest Satisfaction Through the Quality of Barista Service at Gentle Ben Kitchen and Coffee***

#### **Abstract**

*Baristas as the front line have a significant influence on the success of a coffee shop. A barista must show his best service. However, some guests felt they were not cared for when they entered Gentle Ben Kitchen and Coffee by the barista. There is still a lack of basic understanding of the service of a barista in maintaining coffee shop operations. The purpose of this research is to find out the efforts to increase guest satisfaction through the quality of barista service at Gentle Ben Kitchen and Coffee. This research was conducted using qualitative methods through interviews and observations. The informant retrieval technique used in this study was purposive sampling. The results of this study are efforts to increase guest satisfaction through the quality of barista service at Gentle Ben Kitchen and Coffee that barista must work according to the SOP (Standard Operational Procedure) set by the company and must implement 3S (smile, greet, greet) to each customer to increase guest satisfaction. Steps that can be taken by the barista at Gentle Ben Kitchen and Coffee to increase guest satisfaction by being friendly, dressing politely and attractively, and training is needed before starting work.*

*Keywords: guest satisfaction, service quality, barista, coffee shop*

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu dari sekian banyak Negara produsen biji kopi yang terbesar di dunia setelah Brazil, Vietnam dan Kolombia. Salah satu biji kopi Arabika dari Negara Indonesia yang terkenal ke seluruh dunia adalah kopi Gayo dan kopi Luwak. Kopi Gayo berasal dari Dataran Tinggi Gayo, Aceh Tengah sedangkan kopi Luwak berasal dari Indonesia. Kopi Luwak ini menjadi banyak incaran peminum kopi di dunia dikarenakan hasil panennya yang sangat jarang sehingga menjadikan kopi ini langka dan mahal harganya. Banyak pelaku usaha yang memiliki biji kopi Gayo di *coffee shop* mereka karena mempunyai cita rasa yang unik jika disandingkan dengan biji kopi lainnya yang sama-sama berasal dari Jawa. Bahkan bagi sebagian besar orang Indonesia kopi bukanlah hanya sekedar minuman, namun kopi juga sudah menjadi salah satu kebiasaan atau gaya hidup. Masing-masing dari kita pun mempunyai cara unik tersendiri dan berbeda-beda dalam menikmati secangkir kopi. Dengan bermacam-macam metode penyajiannya serta khasiat dari kafein yang alami, sehingga menjadi disukai banyak orang di dunia. Minuman tersebut membuat seseorang mengasosiasikan rasa getir kopi dengan membangkitkan semangat, tenaga, serta penguatan pikiran yang positif.

Banyak kalangan yang mulai menyukai budaya minum kopi mulai dari remaja hingga dewasa baik untuk menemani kegiatan sehari-hari, begadang, bersantai dengan teman-teman maupun teman perjalanan ketika hendak melakukan perjalanan jauh. Aktivitas mengonsumsi kopi yang dilakukan di kedai kopi atau *coffee shop* merupakan salah satu cara untuk menunjukkan status sosial seseorang (Tania & Hurdawaty, 2022).

Saat ini kopi adalah minuman yang paling banyak diminati setelah teh dan air putih di dunia. Hasil studi mengenai perilaku konsumsi kopi generasi Y dan Z menunjukkan bahwa aktivitas tertinggi yang dilakukan di *coffee shop* adalah untuk mengobrol dengan teman atau rekan kerja sebanyak 48 %, mengerjakan tugas sebanyak 25.5 %, dan berkumpul sebanyak 16 % (Hurdawaty et al., 2023). Penelitian lain mengenai preferensi konsumen terhadap keputusan pembelian kopi adalah rasa yang sesuai standar, kemasan yang mudah dibawa dan aman, merek, serta harga yang terjangkau (Donovan & Hurdawaty, 2022).

Trend saat ini menunjukkan banyaknya orang-orang yang membuka usaha *coffee shop* yang terlihat di sepanjang jalan yang kita lalui mulai dari kedai kopi kekinian hingga *specialty coffee*. Dimana setiap *coffee shop* memiliki keunikan dan mempunyai ciri khasnya masing-masing. Salah satunya adalah *coffee shop* di Pantai Indah Kapuk (PIK) tepatnya di Ruko Cordoba Blok H no 37 yang bernama Gentle Ben Kitchen and Coffee. Walaupun sudah berdiri sekitar 3 tahun dan sempat diterjang pandemi Covid-19 namun tetap bisa bertahan dengan tetap mempertahankan kualitas cita rasa dan keunikan tersendiri. Gentle Ben Kitchen and Coffee memiliki 4 lantai yang dilengkapi dengan *meeting room*, *smoking area* dan *private room* serta dilengkapi dengan wifi setiap lantainya.

Tentunya *coffee shop* sendiri tak akan lepas dari peranan seseorang yang ahli dalam meracik minuman baik kopi ataupun non kopi yang bernama "Barista". Secara Teknis Barista memiliki arti yang sangat berbeda dengan seorang *Brewers*. Menurut Ramadhan (2017) bahwa seorang *Brewers* hanya menjalankan tugas untuk menyeduh kopi dengan menggunakan alat seduh manual (tidak menggunakan mesin) atau yang lebih dikenal dengan nama Manual Brew, seperti V60, kalita, aeropress, dan Vietnam drip. Sedangkan barista menyajikan kopi dengan menggunakan mesin kopi dan menyajikan menu lainnya yang juga terdapat bahan dasar kopi, selain itu barista juga dituntut untuk mampu menguasai teknik manual brew, jadi barista mempunyai tugas yang lebih padat dibanding dengan seorang *brewers*. Agar konsumen puas dengan minuman yang dipesan diperlukan keahlian khusus yang harus dimiliki oleh seorang Barista agar rasanya sesuai dengan permintaan pelanggan. Tak hanya bisa meracik kopi tetapi seorang barista juga harus mampu menjadi seseorang yang *multi tasked person* yang artinya seorang barista dapat melakukan hal apapun mulai dari menjadi *waiter*, kasir, menangani tamu komplain dan *housekeeping* yang dapat membersihkan dan menjaga semua peralatan bar mulai dari gelas, piring, mesin kopi hingga grinder.

Menjadi seorang barista bukan hanya diperlukan keahilannya dalam meracik suatu minuman yang berbahan dasar kopi atau sejenisnya, melainkan juga harus mempunyai jiwa *hospitality* yang tinggi yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh tamu yang berkunjung dan menciptakan suasana yang nyaman kepada tamu. Menjadi seorang barista harus juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan menerapkan 3S (*senyum, sapa, salam*) agar pelanggan yang datang merasa tersambut dengan kehadirannya. Tidak hanya pelayanan yang baik, seorang barista juga harus memiliki etika dan sopan santun yang sesuai dengan kaidah yang berlaku dan tetap mengikuti SOP (*Standard Operational Procedure*) yang berlaku di *coffee shop* tersebut. Barista pun harus dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan dasar seputar bentuk pelayanan sebagai barista. Kualitas suatu pelayanan berasal dari barista itu sendiri (Pramita & Parma, 2020). Operasional *cafe* pun akan sangat terganggu bila seorang barista tidak mengupayakan langkah-langkah yang dapat menunjang kualitas pelayanan dari seorang barista tersebut. Pelayanan yang baik akan berdampak baik juga pada operasional *cafe* dan jiwa kerja barista itu sendiri (Rahman & Hari Putri, 2019).

Pelayanan yang kurang baik ditunjukkan oleh seorang barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee dimana barista hanya berfokus di dalam bar, sikap cuek yang ditunjukkan oleh seorang barista terhadap pelanggan. Beberapa tamu merasa tidak begitu diperhatikan barista saat masuk ke Gentle Ben Kitchen and Coffee. Jika pelanggan datang barista tidak menyapa pelanggan dengan baik melainkan hanya berdiam diri menunggu pelanggan. Masih kurangnya pemahaman dasar tentang pelayanan seorang barista dalam menjaga operasional *coffee shop*. Barista sebagai garda terdepan tentunya memiliki pengaruh yang besar terhadap kesuksesan suatu *coffee shop* sehingga seorang barista harus menunjukkan pelayanan terbaiknya (Ramadhan, 2016). Kepuasan tamu sangat bergantung pada keberhasilan suatu usaha dimana kepuasan tamu dijadikan sebagai tolak ukur yang dapat mengetahui apakah tamu tersebut merasa puas dengan semua yang ditawarkan oleh barista. Jika tamu tidak merasa puas dapat disimpulkan bahwa suatu kualitas produk ataupun kualitas pelayanan tidak berjalan dengan baik pada suatu usaha dan berdampak akan berdampak negatif pada usaha tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee.

## METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang berasal dari para barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee serta pengunjung melalui hasil wawancara maupun observasi. Sumber data sekunder berasal dari jurnal artikel jurnal yang sudah ada untuk melengkapi, memperkuat atau sebagai pembanding dalam penelitian ini. Teknik pengambilan informan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan informannya seluruh barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee dan juga pengunjung di Gentle Ben Kitchen and Coffee, dimana peneliti akan menentukan kriteria-kriteria yang sesuai dalam penetapan informan. Observasi yang peneliti lakukan dengan cara mengamati seluruh kegiatan yang dilakukan oleh barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee mulai dari proses pembuatan dan penyeduhan kopi hingga penyajian minuman kepada pelanggan dan melakukan wawancara dengan Head Bar di Gentle Ben Kitchen and Coffee dan Senior Barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee serta pihak lainnya untuk dapat memperkuat data peneliti.

Teknik analisis data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini melalui 3 (tiga) komponen. Menurut Miles & Huberman (1992) analisis data terdiri dari tiga komponen yang terjadi di waktu yang bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan cara mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan atau wawancara lalu data tersebut

dirangkum dan disederhanakan dengan topik dan pembahasan dalam judul ini setelah itu data yang telah didapat tersebut disusun dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Gentle Ben Kitchen and Coffee merupakan bisnis yang bergerak di bidang *food and beverage* dan juga merupakan salah satu *coffee shop* yang instagramable yang berada di Pantai Indah Kapuk tepatnya di Jalan Marina Raya, Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara ruko Cordoba blok H no 37. Tak hanya itu Gentle Ben Kitchen and Coffee juga menyediakan berbagai macam makanan hingga minuman baik halal maupun non halal dengan variasi harga yang sangat terjangkau. Gentle Ben Kitchen and Coffee buka setiap hari minggu sampai Kamis pada pukul 9 pagi hingga 5 sore sedangkan untuk Jumat dan Sabtu pada pukul 8 pagi hingga 9 malam. Nama Gentle Ben sendiri diambil langsung oleh pemilik berdasarkan pengalamannya ketika sedang berkunjung ke sebuah coffee shop yang bernama Gentle Ben di Texas sewaktu berkuliah di luar negeri. Berdirinya Gentle Ben Kitchen and Coffee dikarenakan pemilik gemar mengonsumsi kopi sewaktu kuliah dan setelah pulang kembali ke Indonesia pemilik berfikir untuk membuka coffee shop yang diberi nama Gentle Ben Kitchen and Coffee. Awal opening Gentle Ben Kitchen and Coffee berada di Jakarta selatan namun tidak bertahan lama lalu pindah ke Pantai Indah Kapuk pada tanggal 27 Agustus 2019 dan memulai semuanya kembali dari awal lagi. Gentle Ben Kitchen and Coffee saat ini sudah memiliki 7 karyawan dan memiliki 4 lantai. Gentle Ben Kitchen and Coffee sendiri dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai dan menunjang untuk mendukung kelancaran operasionalnya seperti stop kontak yang berada dibawah setiap meja, meeting room, smoking area, outdoor, spot foto serta wifi yang berada di setiap lantai.



**Gambar 1.** Meeting Room



**Gambar 2.** Smoking Area



**Gambar 3.** Area Bar



**Gambar 5.** Area Dapur

### **Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kualitas Pelayanan Barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee.**

Salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan tamu adalah kualitas pelayanan. Indikator kepuasan konsumen dapat dikatakan berhasil ketika pelanggan merasa senang berbelanja atau mengunjungi suatu usaha dan tertarik dengan semua produk yang ditawarkan, hal ini ditandai dengan adanya minat pelanggan untuk mengunjungi kembali, mau merekomendasikan kepada teman atau kerabat dan perasaan senang ketika pelanggan menggunakan fasilitas atau peralatan yang ada begitupun sebaliknya. Dengan demikian kualitas dari pelayanan harus lebih ditingkatkan untuk mempertahankan pelanggan serta untuk mendapatkan suatu kepercayaan dari pelanggan.

Seseorang yang memiliki keinginan menjadi seorang barista harus dimulai dengan mempunyai niat dan keinginan karena itu akan berdampak untuk tujuan kedepannya. Selain itu harus menjadi penikmat kopi, karena pada dasarnya menjadi seorang barista harus mampu membedakan jenis dan karakter dari setiap kopi. Apabila bukan penikmat kopi akan susah untuk menjelaskan karakter dari biji kopi yang akan disajikan tersebut. Selain itu menjadi seorang barista juga tidak boleh mudah bosan karena pada dasarnya rasa kopi dapat berubah ubah setiap harinya. Seorang barista harus siap untuk mengetahui dan mempelajari kopi setiap harinya. Sebuah pernyataan yang terdengar di kalangan barista, dalam segelas kopi terdapat peran roaster 30 %, petani 60% dan barista 10%. Peran barista dalam hal ini hanya 10% namun barista memiliki beban dan tanggung jawab yang besar karena tanpa 10% dari seorang barista yang mempelajari teknik membuat kopi, kopi yang dihasilkan tidak akan bisa sempurna (Ramadhan, 2017).

Bedasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee adalah barista masih kurang ramah terhadap pelanggan, kurang responsif dalam mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan dan kurangnya pengetahuan dasar terhadap pelayanan. Sehingga untuk menciptakan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan maka barista harus bersikap ramah terhadap pelanggan,

berpakaian yang menarik dan sopan dan juga perlu nya diadakan pelatihan pelatihan sebelum mulai bekerja.

Barista dalam menjalankan tugas seharusnya sesuai dan mengacu dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang berlaku dan telah ditetapkan oleh masing-masing perusahaan. Adapun beberapa SOP yang berlaku terkait pelayanan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee antara lain :

- 1) Berikan ucapan salam saat pelanggan datang
- 2) Menanyakan pesanan kepada pelanggan
- 3) Memberikan rekomendasi menu kepada pelanggan
- 4) Catat semua pesanan pelanggan dengan benar dan ulangi pesanannya yang dipesan
- 5) Saat pesanan sudah jadi antarkan ke meja tamu dan ucapkan selamat menikmati
- 6) Selalu bersikap ramah terhadap pengunjung
- 7) Selalu mengutamakan senyum
- 8) Karyawan harus selalu mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan untuk datang Kembali setelah pelanggan membayar tagihan mereka

Selain mengikuti SOP yang ada, upaya lain dalam meningkatkan kepuasan tamu yang dapat dilakukan oleh barista sebagai berikut :

#### 1. Sikap barista terhadap pelanggan

Tingkat kepuasan setiap orang memiliki perbedaan satu sama lain seperti halnya dengan pelanggan di Gentle Ben Kitchen and Coffee. Pelanggan yang mempunyai ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang diberikan barista tentunya jauh berbeda dengan apa yang dirasakan pelanggan ketika pertama kali sedang berkunjung ke Gentle Ben Kitchen and Coffee mulai dari sikap atau perilaku dan etika barista ketika menerima tamu. Banyak yang beranggapan bahwa barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee memiliki sikap yang cuek terhadap pelanggan dan tidak dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan dasar tentang pelayanan ke pelanggan sebelum mulai bekerja.

Sopan santun dan ramah tamah merupakan hal wajib yang harus dimiliki oleh seorang barista. Barista merupakan orang terdepan dalam suatu usaha *coffee shop* yang dimana peran barista lah yang dapat meningkatkan kesan pertama pelanggan ketika masuk ke Gentle Ben Kitchen and Coffee. Pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap produk yang dibeli dan dinikmati jika mereka memperoleh pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai harapan mereka (Hurdawaty & Subhan, 2018).

Etika seorang barista merupakan suatu keharusan yang dilakukan oleh barista itu sendiri untuk menarik pelanggan, mempertahankan pelanggan yang sudah ada serta menciptakan suasana serta lingkungan yang nyaman kepada setiap pelanggan yang datang. Langkah awal dan mudah yang dapat dilakukan oleh seorang barista dengan senyum kepada pelanggan yang baru datang lalu tidak lupa juga dengan mengucapkan salam (selamat pagi, selamat siang, selamat malam) lalu bertanya apa yang dibutuhkan pelanggan. Dengan begitu pelanggan akan merasa senang dan merasa tersambut dengan kehadirannya dan bisa berdampak baik kepada operasional café.

Menurut Joseph.A.Michelli dalam bukunya yang berjudul *the Starbucks Experience* menjelaskan lima kunci sukses yang dilakukan seorang barista terkait pendekatan kepada pelanggan yaitu:

- a. Bersikap ramah, yaitu salah satu aturan yang sangat penting sebagai langkah awal seorang barista menunjukkan kualitas nya untuk membuat kunjungan pelanggan yang menyenangkan
- b. Tulus, dalam kejadian ini yang dimaksud tulus adalah hubungan antara barista dengan pelanggan, melayani permintaan customer dengan sepenuh hati tanpa membedakan.

- c. Perhatian, berarti bentuk kepedulian yang dilakukan oleh seorang barista terhadap customer, dapat mengerti apa yang diinginkan oleh customer dan dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan customer.
- d. Berwawasan, Pengetahuan adalah modal utama yang dimiliki oleh seorang barista. Semakin banyak pengetahuan barista terhadap kopi atau produk yang akan dijual, maka semakin banyak juga hal yang positif yang dapat diterima oleh barista karena dapat membagikan wawasan tersebut kepada orang-orang dan dapat bermanfaat bagi sekitar. Menjadi seorang barista juga harus dapat mencintai pekerjaannya agar pekerjaan yang dilakukannya terasa ringan dan tak membebani si barista.
- e. Peduli, berarti mampu bertindak dalam hal yang memiliki sikap positif dan dapat berpartisipasi dalam segala hal. Dengan bentuk kepedulian ini dapat diharapkan barista memiliki buah pikiran yang cemerlang.



Gambar 6. Barista

## 2. Penampilan barista

Penampilan barista merupakan upaya untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu. Dalam melayani pelanggan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee juga dituntut untuk berpenampilan menarik karena barista merupakan kesan pertama ketika pelanggan berkunjung ke *coffee shop*. Dengan penampilan yang menarik, rapi dan juga bersih akan memberikan kesan dan dampak positif terhadap pelanggan dan akan menimbulkan rasa percaya diri ketika bertemu dengan pelanggan. Begitupun sebaliknya, bila seorang barista berpenampilan buruk tentu akan memberikan kesan negatif yang diberikan pelanggan terhadap barista dan akan berdampak juga terhadap kelancaran operasional suatu usaha. Apalagi di era modern seperti ini terbuka lebarnya kesempatan orang untuk berkomentar baik itu komentar positif ataupun komentar negatif di sosial media.

Berikut adalah penampilan yang harus dimiliki oleh seorang barista :

- 1) Barista tidak boleh berkumis atau berjenggot
- 2) Barista harus berpakaian semenarik mungkin
- 3) Rambut tidak boleh berantakan dan harus ditata dengan rapi
- 4) Kuku harus dipotong pendek dan rapi
- 5) Memakai sarung tangan sewaktu melayani pelanggan
- 6) Uniform harus selalu bersih dan wangi
- 7) Rajin membersihkan area-area tubuh yang mengeluarkan bau
- 8) Tidak diperkenankan memakai perhiasan yang terlalu mencolok
- 9) Sewaktu membuat minuman atau melayani pelanggan pastikan selalu mencuci tangan terlebih dahulu

### 3. Pelatihan barista

Barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee tidak pernah diberi pelatihan pada awal bekerja melainkan barista tersebut hanya belajar sendiri. Seiring dengan berjalannya waktu barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee akan mulai terbiasa. Hal inilah yang membuat pelanggan terkadang merasa kecewa dengan barista yang terkadang kurang memperhatikan produk yang akan ditawarkan dan masih kurang paham mengenai tata cara pelayanan yang baik dan benar kepada pelanggan.

Pelatihan barista merupakan suatu hal yang wajib dan penting dilakukan sebelum barista memasuki dunia kerja. Dimana barista harus diberi pelatihan tentang tata cara menangani tamu dengan baik dan benar dan juga tata cara pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku. Tidak hanya itu, sebelum mulai bekerja seorang barista juga harus diberi pelatihan mengenai karakteristik dari produk yang akan dijual kepada pelanggan, karakteristik dari kopi itu sendiri agar dapat bisa menjelaskan kepada pelanggan terkait penggunaan biji kopi yang tepat, dan juga diberi keterampilan untuk meracik minuman yang berbahan dasar kopi atau non kopi sesuai dengan keinginan customer sehingga barista dapat mempunyai pandangan yang lebih luas terhadap kopi serta dapat membantu kelancaran operasional perusahaan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Bedasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan mengenai upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee adalah barista harus bekerja sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan harus mengimplemetasikan 3S (senyum, sapa, salam) kepada setiap pelanggan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Langkah Langkah yang dapat diambil barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee guna meningkatkan kepuasan tamu dengan bersikap ramah, berpakaian sopan dan menarik dan perlu diadakan pelatihan sebelum mulai bekerja.

Bedasarkan kesimpulan yang telah diberikan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut: 1) Diharapkan untuk Gentle Ben Kitchen and Coffee agar dapat terus meningkatkan kepuasan tamu secara maksimal melalui pelayanan barista yang diberikan agar dapat meningkatkan penjualan, 2) Diharapkan untuk karyawan Gentle Ben Kitchen and Coffee agar dapat memiliki inisiatif untuk terus meningkatkan pelayanannya melalui sikap, etika, pengetahuan serta keahliannya dalam meracik minuman baik kopi maupun non kopi, 3) Agar karyawan dapat diberikan pelatihan dan briefing serta pentingnya pengetahuan pengetahuan dasar tentang pelayanan secara rutin yang dilakukan oleh owner agar dapat meminimalisir terjadinya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Donovan, J., & Hurdawaty, R. (2022). Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Es Kopi Susu (Studi Kasus Pada Konsumen Ombe Kofie Summarecon Mal Bekasi). *Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan (JPP)*, 2(2), 67–84. <https://doi.org/10.21009/jppv2i2.07>
- Hurdawaty, R., Wibowo, F. S., & Sulistiyowaty, R. (2023). Studying the Consumption Behaviour of Generations Y and Z towards Ready-To-Drink Coffee. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(1), 10–26. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i1.220>
- Hurdawaty, R., & Subhan, A. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Horison Bekasi. *Tourism Scientific Journal*, 3(2), 142-162. <https://doi.org/10.32659/tsj.v3i2.42>

- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi Kedua belas. Jakarta : PT. Indeks.
- Milles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Pramita, I. A. P. M., & Parma, I. P. G. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 69–77. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/29078>
- Rahman, L., & Putri, E. D. H. (2019). Upaya Meningkatkan Kinerja Barista Untuk Mengurangi Keluhan Tamu Di Rock Gilis Coffee Lombok. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(1), 63-73. <https://doi.org/10.31294/khi.v10i1.5620>
- Ranti, K. S. (2021). Analisis Komunikasi Antar Pribadi Barista Dan Konsumen Dalam Menciptakan Kepuasan (Studi Pada Barista Coffee Shop Piacevole Di Medan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]*, 1(2).
- Ramadhan, F. (2016). Makna Kerja Sebagai Barista. *Skripsi*, 53(9), 1689–1699.
- Saputra, S., Putri, E. D. H., & Hakim, M. F. N. (2020). Mempertahankan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Barista di Senja Coffee and Memories Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata*, 7(1), 63-73. <https://doi.org/10.31294/par.v7i1.8137>
- Slamet, A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10(2), 118-132.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tania, C., & Hurdawaty, R. (2022). Perilaku Konsumsi Kopi Sebagai Budaya Masyarakat di Kedai Kopi Starbucks Mal Artha Gading. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan, Volume 2, Nomor 2, November 2022, Hal 1-10*, <https://doi.org/10.21009/jppv2i2>.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.