



Article info : *Received*: Agustus 2024; *Revised* : September 2024; *Accepted*: November 2024

Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Pada Resto Kuliner Ayam Geprek GMS di Kota Depok, Jawa Barat

Esti Suntari¹; Haidilia Maharani²; Lucia Maduningtias³

¹³Universitas Pamulang, Email : dosen01120@unpam.ac.id

Abstrak. Tujuan di laksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah untuk membantu dalam menentukan strategi pengelolaan restoran kuliner ini. Kualitas pelayanan pelanggan merupakan aspek kunci dalam industri restoran yang sangat kompetitif, seperti Ayam Geprek GMS di Kota Depok Jawa Barat. Metode pelatihan yang meliputi sesi teori, simulasi praktis dan role palying, serta evaluasi berkala untuk mengukur efektifitas pelatihan dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi masalah utama yang dihadapi dalam pelayanan, pelatihan ini di harapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, memperkuat reputasi restoran dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini dengan melalui evaluasi pelatihan dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan, memperkuat reputasi restoran dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu juga tercapainya standar pelayanan yang tinggi dan membedakan dirinya dalam pasar yang kompetitif memastikan kepuasan pelanggan yang konsisten dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Pelatihan; Layanan Pelanggan

Abstract. The aim of this Community Service activity is to assist in determining the management strategies for this culinary restaurant. Customer service quality is a key aspect in the highly competitive restaurant industry, such as Ayam Geprek GMS in Depok City. The method used in this Community Service activity begins with several stages. The first stage involves preparation and field surveys. This survey stage starts with direct discussions with the management and some employees to identify opportunities, challenges, issues, and obstacles faced by employees in carrying out their tasks. Many things need to be prepared, including developing various training methods that encompass theory sessions, practical simulations, role-playing, and periodic evaluations to measure the effectiveness of the training and make necessary improvements. By identifying and addressing the main issues faced in service, this training is expected to improve overall service quality, strengthen the restaurant's reputation, and increase customer loyalty. The results of this study, through training evaluations, show an improvement in overall service quality, strengthen the restaurant's reputation, and enhance customer loyalty. Additionally, it achieves high service standards that differentiate the restaurant in a competitive market, ensuring consistent and sustainable customer satisfaction.

Keywords : Training; Customer Service

PENDAHULUAN

Kota Depok sebagai salah satu kota dengan perkembangan ekonomi yang pesat, dapat dilihat meningkatnya jumlah restoran dan pilihan kuliner yang beragam, membuat persaingan di industri ini semakin ketat. Salah satu Resto Ayam Geprek GMS yang berlokasi di Kota Depok merupakan pilihan yang tepat dalam memilih kuliner, banyak pelanggan yang menyukai penyajiannya dengan menu yang bervariasi sesuai selera konsumen, harga yang terjangkau dan rasa yang memuaskan. Hal ini lah yang harus dapat di jaga kualitas dari Resto kuliner ini, Selain itu ada beberapa hal yang harus di perhatikan dalam menghadapi tantangan bisnis yang semakin ketat, sehingga dalam mengelola bisnis ini harus memiliki strategi agar tetap terus berjalan dan maju. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan seiring dengan pertumbuhan pesat industri restoran di kawasan tersebut.

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan pelanggan menjadi faktor krusial yang dapat membedakan Resto Ayam Geprek GMS dari kompetitor dan menarik serta mempertahankan pelanggan. Ada beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam pengelolaan Resto Ayam Geprek GMS, antara lain:

1. Kebutuhan peningkatan kualitas layanan pelanggan
2. Tantangan dalam industri Resto ini, salah satunya termasuk turnover staf yang tinggi dan standar layanan yang bervariasi. Tantangan ini memerlukan perhatian khusus untuk menjaga konsistensi dalam pelayanan .
3. Profil pelanggan di kota Depok ini memiliki preferensi dan ekspektasi yang unik dengan makanan dan pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya pelatihan yang di sesuaikan dengan karakteristik pelanggan lokal untuk memastikan bahwa staf memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang relevan dan efektif.
4. Perlunya strategi penerapan pelatihan dengan melibatkan berbagai metode seperti sesi teori, simulasi praktis dan role playing, untuk memastikan pemahaman yang mendalam dan ketrampilan yang relevan.

Dengan permasalahan tersebut maka dapat menyebabkan menurunnya jumlah konsumen dari waktu ke waktu. Selain itu juga terjadi persaingan yang ketat dengan resto-resto lainnya yang mulai muncul di sekitar lokasi dan terbatasnya tenaga terampil terdidik yang berpengalaman.

Maka di perlukan adanya pelatihan kualitas pelayanan di Resto Ayam Gepres dalam meningkatkan pelayanan pelanggan secara keseluruhan, memperkuat reputasi restoran dan memastikan keberhasilan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri kuliner di Kota Depok. Selain itu juga di harapkan dapat memberikan hasil yang positif dan berkontribusi pada kesuksesan restoran dalam jangka panjang.

Pengertian Pelatihan

Setiap organisasi yang memiliki visi untuk kemajuan dan pengembangan bisnis dalam skala yang lebih besar lagi, tentu berpikir tentang bagaimana implementasi kegiatan aktual dalam setiap tindakan yang diambil. Salah satu dalam merancang strategi pengembangan karir karyawan, organisasi selalu berorientasi pada perbaikan secara terus menerus terutama dari sisi human capital. Untuk itu, segala kegiatan pendidikan, pelatihan dan pengembangan karyawan harus di rancang sedemikian rupa selaras dengan visi dan misi organisasi dengan tetap mengedepankan peningkatan kompetensi .

Menurut Rozalena dan Dewi, (2016:108) "Pelatihan adalah rangkaian aktivitas yang disusun secara terarah untuk meningkatkan keterampilan, pengalaman, keahlian, penambahan pengetahuan serta perubahan sikap seorang individu". dari definisi ini, tentu kita berpikir bahwa sebuah pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi, tentu bertujuan agar para karyawan mengalami peningkatan dalam hal pengetahuan, pengalaman dan keahlian yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sebagian besar kegiatan pelatihan bertujuan untuk memperbaiki proses kerja atau teknik dalam menyelesaikan tugas tertentu secara lebih efektif dan efisien. Menurut Achmad Darodjat (2015), "menjelaskan bahwa salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kinerja-kinerjanya adalah dengan pelatihan kerja yang mengajarkan pengetahuan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar

pegawai semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar”.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka penulis dapat simpulkan bahwa pelatihan adalah merupakan suatu proses yang ditujukan untuk memperbaiki kinerja karyawan baik, sikap, kemampuan, keterampilan maupun perilaku guna mengerjakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan yang dihadapinya.

Manfaat Pelatihan

Manfaat dari adanya pelatihan menurut Afandi (2018:130) terbagi menjadi tiga yakni manfaat bagi karyawan, manfaat bagi perusahaan, dan manfaat dalam hubungan sumber daya manusia, intra, dan antar grup pelaksanaan kebijakan yang akan diuraikan dibawah ini:

1)Manfaat Bagi Karyawan

a).Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan memecahan masalah yang efektif.

b) Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri.

c). Membantu karyawan mengatasi stress, tekanan, frustrasi, dan konflik. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan, kepemimpinan, keterampilan komunikasi, dan sikap.

d). Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan.

e). Membantu karyawan mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkan kemampuan interaksi.

f). Memenuhi kebutuhan personal peserta memberikan nasihat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan.

g). Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan.

h). Membantu pengembangan keterampilan mendengar, bicara dan menulis dengan latihan.

i)Membantu kehilangan rasa takut melaksanakan tugas baru.

2)Manfaat Untuk Perusahaan

a)Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit

b)Memperbaiki moral sumber daya manusia membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan

c)Membantu menciptakan image perusahaan yang lebih baik

d)Mendukung otentisitas, keterbukaan atasan dan bawahan

e)Membantu mengembangkan perusahaan di masa yang akan datang

f)Membantu meningkatkan efisiensi, dan kualitas kerja serta meningkatkan komunikasi organisasi

3)Manfaat Dalam Hubungan Sumber Daya Manusia, Intra Dan Antar Grup Serta Pelaksanaan Kebijakan

a)Meningkatkan antar grup dan individual.

b)Membantu orientasi karyawan baru dan karyawan promosi.

c)Memberikan informasi tentang hukum pemerintah dan kebijakan internasional.

d)Meningkatkan keterampilan interpersonal.

e)Membantu kebijakan perusahaan, aturan regulasi.

f)Membantu perusahaan menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup.

Pengertian layanan pelanggan

Layanan pelanggan merupakan elemen kunci dalam keberhasilan dan pertumbuhan bisnis, terutama dalam industri restoran. Layanan pelanggan yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga membangun hubungan yang kuat dan loyal dengan mereka. Tinjauan pustaka berikut membahas konsep-konsep utama, teori, dan temuan penelitian terkait layanan pelanggan.

Definisi dan Pentingnya Layanan Pelanggan

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), layanan pelanggan didefinisikan sebagai semua interaksi yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan yang memberikan produk atau jasa. Layanan ini meliputi berbagai aspek, dari pelayanan langsung di tempat

hingga layanan purna jual. Layanan pelanggan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan citra perusahaan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks restoran, layanan pelanggan yang berkualitas tinggi mencakup keramahan, kecepatan, keakuratan, dan kemampuan untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.

Sementara menurut Jeanette J. Smith (2007), layanan pelanggan adalah “ usaha sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cara yang efisien dan efektif, sambil membangun hubungan yang saling menguntungkan. Jim Blythe (2013), berpendapat layanan pelanggan adalah “ kemampuan perusahaan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dalam hal kualitas, kecepatan dan efektivitas”.

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat disimpulkan layanan pelanggan menekankan pentingnya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, membangun hubungan jangka panjang dan memastikan kepuasan melalui interaksi yang berkualitas tinggi dan dukungan yang efektif.

Adapun perumusan masalah pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah:

1. Bagaimana cara meningkatkan ketrampilan komunikasi dan interaksi staf dengan pelanggan? 2. Bagaimana cara mengevaluasi dan mengukur efektifitas pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Tujuannya dilaksanakannya pengabdian kepada masyarakat ini adalah: 1. Untuk memberikan pembinaan dan pelatihan melalui beberapa metode yang telah di susun, Fokus utama pelatihan meliputi pengembangan ketrampilan sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman karyawan dalam menghadapi tantangan seperti dalam penanganan keluhan, penyelesaian masalah dan penerapan prosedur standar operasional.

METODOLOGI PELAKSANAAN

Metode kegiatan yang digunakan adalah dengan cara survei dan mendatangi langsung kelokasi di Kota Depok dan memberikan pelatihan, pemahaman dan pengelolaan mengenai materi dari bahan dasar narasi kepada para karyawan.

Kegiatan dalam pengabdian ini berbentuk Penyuluhan, pengembangan sumber daya manusia dengan memperkuat budaya organisasi melalui perilaku organisasi pada Resto Kuliner tersebut. Secara umum kegiatan meliputi:

a. Pemberian materi dengan metode ceramah dan tanya jawab

b. Pelatihan yang meliputi :

1. sesi teori, dengan materi konsep dari beberapa ahli

2. simulasi praktis , mempelajari simulasi scenario

3. Role- playing, skenario layanan pelanggan, seperti menangani keluhan atau memberikan rekomendasi menu

4. Latihan komunikasi, berlatih tehnik komunikasi verbal dan non verbal melalui latihan interaktif

Materi pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan dan sikap staf restoran kuliner dalam memberikan layanan pelanggan yang sangat baik

Kerangka Pemecahan Masalah

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan ini, kami dari tim Pengabdian Kepada Masyarakat dari Universitas Pamulang menawarkan suatu solusi untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan yang dapat meningkatkan pelayanan pelanggan secara keseluruhan, memperkuat reputasi restoran dan memastikan keberhasilan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri kuliner. Dengan memahami realita pemecahan masalah, maka akan lebih siap dalam menghadapi tantangan yang muncul selama proses dan pengelolaan ekspektasi dengan baik. Proses ini memerlukan fleksibilitas, ketrampilan komunikasi dan kemampuan untuk belajar dan beradaptasi untuk mencapai hasil yang optimal.

Realita Pemecahan Masalah

Dengan memahami realita pemecahan masalah, team sudah membuat materi pelatihan yang sudah di sesuaikan dengan kerangka pemecahan masalah yang ada. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan ketrampilan pelayanan pelanggan agar lebih responsive dan memuaskan, menciptakan pengalaman makan yang konsisten dan positif untuk pelanggan dan meningkatkan reputasi restoran melalui pelayanan yang luar biasa. Selain itu dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang belum maksimal yang belum memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan.

Perlunya strategi penerapan pelatihan dengan melibatkan berbagai metode seperti sesi teori, simulasi praktis dan role playing, untuk memastikan pemahaman yang mendalam dan ketrampilan yang relevan. Materi pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan dan sikap resto dalam memberikan layanan pelanggan yang sangat baik. Penyesuaian lebih lanjut mungkin di perlukan untuk memastikan bahwa pelatihan sesuai dengan kebutuhan spesifik restoran dan pelanggannya yang akan memberikan nilai kepuasan bagi pelanggan. Tujuan penelitian ini:

- a. Meningkatkan kualitas layanan, yaitu: memahami dan menerapkan standar layanan yang tinggi yang akan membedakan restoran ini dari kompetitor lain
- b. Menciptakan pengalaman positif, yaitu: memberikan pengalaman makan yang tidak hanya memenuhi tetapi melampaui harapan pelanggan.
- c. Mengelola situasi dengan efektif, menangani keluhan dan masalah dengan profesionalisme dan empati untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Hakikat sasaran, sasaran dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah program pelatihan mengenai pelayanan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan pelanggan yang luar biasa. Layanan pelanggan yang unggul adalah kunci untuk kesuksesan jangka panjang restoran ini dan dapat meningkatkan loyalitas, mendorong ulasan yang baik dan menarik lebih banyak pelanggan.

Objek yang dilakukan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini merupakan Industri kuliner yang menyajikan berbagai variasi menu makanan dan minuman yang terletak di Kota Depok, Jawa Barat. Dengan semakin banyaknya pilihan yang tersedia untuk konsumen, restoran harus mampu menawarkan layanan yang tidak hanya memuaskan tetapi juga membedakan diri dari kompetitor. Kualitas layanan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan sebuah restoran. Oleh karena itu, penting bagi restoran untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar tetap relevan dan dapat bersaing di pasar.

HASIL DAN DISKUSI

Peningkatan Keterampilan Staf resto dalam Komunikasi Pelanggan

Setelah pelatihan, karyawan resto menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan komunikasi dengan pelanggan. Ini termasuk penggunaan bahasa yang lebih sopan, pengelolaan pertanyaan dan keluhan dengan lebih efektif, serta teknik komunikasi non-verbal yang lebih baik.

Hasil survei sebelum dan sesudah pelatihan menunjukkan peningkatan 30% dalam penilaian keterampilan komunikasi staf menurut feedback pelanggan.

Perbaikan Proses Penanganan Keluhan

Proses penanganan keluhan pelanggan menjadi lebih terstruktur setelah pelatihan. Karyawan telah dilatih untuk mengikuti prosedur standar dalam menangani keluhan, termasuk langkah-langkah untuk mendengarkan, merespons, dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien.

Data keluhan pelanggan sebelum dan sesudah pelatihan menunjukkan pengurangan 40% dalam waktu penyelesaian keluhan dan peningkatan 25% dalam kepuasan pelanggan terkait penanganan keluhan.

Peningkatan Kualitas Layanan Secara Umum

Pelatihan juga mencakup elemen-elemen penting seperti kecepatan pelayanan, keakuratan pesanan, dan sikap profesional. Karyawan resto berhasil menerapkan teknik-teknik baru ini dalam operasi sehari-hari mereka.

Observasi langsung dan umpan balik dari pelanggan menunjukkan peningkatan 20% dalam kepuasan keseluruhan layanan dibandingkan dengan periode sebelum pelatihan.

Penerapan Teknik-teknik Baru dalam Praktik

Karyawan resto telah menerapkan teknik baru yang diperkenalkan selama pelatihan, seperti penggunaan sistem manajemen pesanan yang lebih efisien dan teknik penawaran upselling untuk meningkatkan penjualan.

Data penjualan menunjukkan peningkatan 15% dalam penjualan rata-rata per pelanggan setelah pelatihan, yang menunjukkan efektivitas teknik upselling yang diterapkan.

Pembahasan

Analisis Keterampilan Komunikasi

Peningkatan keterampilan komunikasi merupakan hasil dari pelatihan yang berfokus pada teori komunikasi dan simulasi praktis. Karyawan yang lebih terampil dalam berkomunikasi dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hal ini juga mencerminkan pentingnya pelatihan komunikasi dalam mengurangi konflik dan meningkatkan hubungan pelanggan.

Penanganan Keluhan

Perbaikan dalam penanganan keluhan adalah salah satu aspek penting dalam meningkatkan layanan pelanggan. Dengan mengikuti prosedur yang telah dilatih, karyawan mampu menyelesaikan masalah dengan lebih cepat dan memuaskan, yang membantu dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan citra restoran. Ini menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan yang baik dapat mengubah pengalaman negatif menjadi peluang untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Peningkatan kualitas layanan menunjukkan bahwa teknik yang diajarkan selama pelatihan dapat diterapkan secara efektif dalam operasional harian. Kecepatan pelayanan yang meningkat dan keakuratan pesanan yang lebih baik berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Kualitas layanan yang baik adalah faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan dan mempengaruhi reputasi restoran di pasar.

Efektivitas Teknik Penjualan

Penerapan teknik-teknik baru, seperti upselling, membuktikan bahwa pelatihan tidak hanya berdampak pada keterampilan layanan tetapi juga pada aspek penjualan. Teknik-teknik ini membantu karyawan dalam meningkatkan pendapatan restoran sambil tetap memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya memperbaiki layanan pelanggan tetapi juga dapat berdampak positif pada aspek finansial restoran.



Gambar 1 Team Pengabdian Kepada Masyarakat



Gambar 2 Memberikan Pelatihan kepada karyawan Resto Ayam Geprek GMS

KESIMPULAN

Pelatihan peningkatan pelayanan pelanggan di resto kuliner Ayam Geprek berhasil mencapai beberapa tujuan utama, termasuk peningkatan keterampilan komunikasi karyawan, perbaikan proses penanganan keluhan, dan peningkatan kualitas layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan karyawan dapat memberikan manfaat yang signifikan baik bagi pengalaman pelanggan maupun kinerja finansial restoran.

Ada beberapa cara mengukur dan mengevaluasi pelatihan untuk mendapatkan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, yaitu:

- Penerapan Pelatihan Berkelanjutan: Untuk mempertahankan dan lebih lanjut meningkatkan hasil, direkomendasikan agar pelatihan pelayanan pelanggan dilakukan secara berkala.
- Feedback dan Evaluasi Terus-Menerus: Mengadakan sesi umpan balik rutin dengan pelanggan dan staf untuk terus mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
- Integrasi Teknik Penjualan: Memperluas pelatihan untuk mencakup teknik penjualan tambahan yang dapat lebih meningkatkan pendapatan restoran.

Dengan adanya Pelatihan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di harapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yang dapat meningkatkan target kinerja maupun kinerja finansial restoran. Selain itu, agar hasil dari pelatihan ini dapat dipertahankan dan di tingkatkan.

Di sarankan adanya program umpan balik yang sistematis untuk mendapatkan masukan dari pelanggan secara teratur

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator), Nusa Media. Yogyakarta
- Armstrong, M, (2010), Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice, Kogan Page
- Bintoro dan Daryanto, (2017). Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1, Yogyakarta
- Blythe, Jim, (2013), "Principles and Practice of Marketing" , Penerbit Sage Publications
- Darodjat, Achmad, (2015), Konsep-Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini, Surabaya: Refika Aditama
- Dessler, G, (2019), Human Resource Management, Penerbit: Pearson
- Jeanette J. Smith, (2007), "Customer Service: A Practical Approach", Penerbit: Pearson Education
- Kotler, Philip, (2015), Marketing Management, penerbit Pearson Education
- Koster L, (2021), Training and Development for Human Resource Professionals, penerbit: Routledge
- Oliver. P (1980), Social Networks and Social Support, Penerbit: Sage Publications
- Rozalena dan Dewi, (2016). Panduan praktis menyusun pengembangan karier dan Pelatihan Karyawan , penerbit, Jakarta: Raih Asa Sukses
- Siagian, Sondang P. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990), Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations" , Penerbit: Free Press