

KINERJA WAITER/WAITRESS DI NOBLE COURT CHINESE RESTAURANT GUMAYA TOWER HOTEL SEMARANG UNTUK MENDUKUNG PARIWISATA BERKELANJUTAN

Aulia Firmansyah¹, M. Fathurrahman Nurul Hakim², Emmita Devi Hari Putri³

^{1,2,3}Universitas Bina Sarana Informatika

Email Koresponden: aulia.firmansyah@hotmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja waiter/waitress/waiteress di Noble Court Chinese Restaurant, Gumaya Tower Hotel Semarang, dalam mendukung pariwisata berkelanjutan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi peran dan kinerja waiter/waitress dalam memberikan layanan yang berkualitas serta kontribusinya terhadap keberlanjutan pariwisata dengan tolok ukur dari guest comment card yang diisi oleh tamu, baik dari aspek sosial, ekonomi, maupun lingkungan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di restoran. Informan penelitian terdiri dari para waiter/waitress dengan jumlah 5 orang, manajer restoran, dan 30 pengunjung restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja waiter/waitress yang, terlatih, dan paham tentang produk lokal serta keberagaman budaya, berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman kuliner yang mendukung prinsip pariwisata berkelanjutan. Selain itu, mereka juga turut berperan dalam implementasi kebijakan pengelolaan sampah dan pemilihan bahan makanan yang ramah lingkungan. Penelitian ini memberikan gambaran tentang pentingnya peran tenaga kerja restoran yang memiliki pengetahuan tentang produk lokal sangat mendukung keberlanjutan pariwisata di Semarang.

Kata Kunci: Kinerja waiter/waitress, Chines Food Restaurant, Pariwisata Berkelanjutan

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of waiters/waitresses at Noble Court Chinese Restaurant, Gumaya Tower Hotel Semarang, in supporting sustainable tourism. The main focus of this study is to identify the role and performance of waiters/waitresses in providing quality service and their contribution to sustainable tourism, measured by guest comment cards filled out by guests, covering social, economic, and environmental aspects. The research method used is a qualitative approach, with data collected through in-depth interviews and direct observation at the restaurant. The research informants consisted of five waiters/waitresses, the restaurant manager, and 30 restaurant customers. The results show that the performance of waiters/waitresses, who are well-trained and knowledgeable about local products and cultural diversity, contributes significantly to creating a culinary experience that supports the principles of sustainable tourism. Furthermore, they also play a role in implementing waste management policies and selecting environmentally friendly food ingredients. This study illustrates the importance of restaurant workers who possess knowledge of local products in supporting sustainable tourism in Semarang.

Keywords: Waiter/waitress performance, Chinese food restaurant, sustainable tourism

PENDAHULUAN

Pariwisata berkelanjutan adalah pariwisata yang memperhitungkan sepenuhnya dampak ekonomi, sosial dan lingkungan saat ini dan di masa depan dan komunitas tuan rumah." (UNEP & UNWTO, 2005). Dalam konteks ini, sektor perhotelan dan restoran sub sektor dari Pariwisata memegang peran dalam mendukung prinsip-prinsip keberlanjutan, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun lingkungan. Salah satu contoh yang menarik untuk dianalisis adalah kinerja *waiter/waitress* di Noble Court Chinese Restaurant yang berada di Gumaya Tower Hotel Semarang. Sebagai salah satu yang memiliki kekhususan pada produk dan sajian dengan kualitas layanan dan masakan khas Tiongkok, peran tenaga kerja, khususnya *waiter/waitress*, sangat signifikan dalam menciptakan pengalaman kuliner yang memadai bagi pengunjung.

Kinerja *waiter/waitress* tidak hanya terbatas pada pelayanan yang ramah dan efisien, tetapi juga mencakup kontribusinya dalam mendukung prinsip pariwisata berkelanjutan seperti dalam pemisahan sisa dari makanan. Di Noble Court Chinese Restaurant, telah Di buat Standart operation procedure mengenai aspek keberlanjutan ini terintegrasi dalam berbagai aspek operasional restoran, termasuk pemilihan bahan makanan yang ramah lingkungan, pengelolaan sampah, hingga sikap ramah tamah yang mencerminkan keberagaman budaya lokal. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kinerja *waiter/waitress* di restoran ini dapat berkontribusi langsung pada upaya mempromosikan dan mendukung pariwisata yang berkelanjutan seperti dalam pemilihan bahan baku serta pembuangan sisa makanan dan pemilhan sampah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kinerja *waiter/waitress* di Noble Court Chinese Restaurant berperan dalam mendukung pariwisata berkelanjutan, dengan melihat faktor-faktor seperti

Fokus pada Layanan yang Ramah

Penelitian ini akan mengkaji dimensi keramahan layanan yang diberikan oleh

waiter/waitress di Noble Court Chinese Restaurant, dengan mengukur frekuensi dan kualitas interaksi non-verbal (misalnya, senyuman tulus, kontak mata yang sesuai, postur tubuh terbuka), serta penggunaan sapaan atau frasa lokal yang relevan (misalnya, "Selamat datang," "Silakan dinikmati," atau frasa dalam bahasa daerah setempat). Analisis juga akan mencakup respon cepat dan efektif *waiter/waitress* terhadap permintaan atau keluhan tamu, yang dinilai dari waktu tanggap dan tingkat penyelesaian masalah. Indikator kuantitatif seperti skor rata-rata kepuasan tamu pada aspek keramahan dalam survei pascalayanan (misalnya, skala Likert 1-5) akan menjadi metrik utama untuk mengevaluasi kontribusi faktor ini terhadap pengalaman kuliner yang positif dan berkesan.

Paragraf

Fokus pada Pengetahuan tentang Keberagaman Budaya dan Pariwisata Lokal

Bagian ini akan menganalisis tingkat pengetahuan dan kemampuan komunikasi *waiter/waitress* Noble Court Chinese Restaurant terkait keberagaman budaya dan informasi pariwisata lokal. Pengukuran akan meliputi persentase *waiter/waitress* yang mampu mengidentifikasi dan merespons norma kesopanan budaya utama dari segmen wisatawan dominan (misalnya, Asia Timur, Eropa, Timur Tengah), serta kapasitas mereka dalam merekomendasikan destinasi wisata lokal, produk UMKM, atau aktivitas budaya di sekitar restoran. Data akan dikumpulkan melalui observasi interaksi dengan tamu, kuesioner mandiri untuk *waiter/waitress* mengenai pengetahuan mereka, dan analisis ulasan tamu yang menyebutkan rekomendasi dari staf. Studi ini juga akan mengidentifikasi inisiatif pelatihan yang diberikan restoran untuk meningkatkan kompetensi ini dan dampaknya pada persepsi tamu terhadap keaslian pengalaman lokal.

Fokus pada Kontribusi terhadap Pengelolaan Lingkungan yang Lebih Baik

Penelitian ini akan mengevaluasi peran aktif *waiter/waitress* Noble Court Chinese Restaurant dalam mendukung praktik

pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan di restoran. Analisis akan meliputi implementasi standar operasional prosedur (SOP) terkait pengurangan limbah makanan (misalnya, menawarkan porsi yang disesuaikan, mengemas sisa makanan tamu), efisiensi penggunaan sumber daya (misalnya, menghemat air saat membersihkan meja, mempromosikan penggunaan serbet kain), dan upaya pengurangan plastik sekali pakai (misalnya, menanyakan preferensi sedotan, menggunakan kemasan *takeaway* ramah lingkungan). Data akan diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan manajemen dan staf, serta analisis catatan internal restoran terkait volume limbah dan penggunaan sumber daya. Fokus juga akan pada komunikasi *waiter/waitress* kepada tamu mengenai inisiatif hijau restoran, yang dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi tamu dalam upaya keberlanjutan.

KAJIAN LITERATUR

Kinerja Waitress dalam Industri Restoran

Parasuraman et al. (1988) Layanan yang baik melibatkan lebih dari sekedar kecepatan, tetapi juga kesopanan, keterampilan komunikasi, serta pengetahuan tentang menu dan produk yang disajikan. Kualitas layanan di restoran sangat dipengaruhi oleh keterampilan interpersonal, kecepatan pelayanan, dan sikap ramah tamah dari staf (Kotler, 1994). Seorang *waiter/waitress* yang telah memiliki sertifikasi kompetensi dengan hasil kompeten dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan memperkuat citra restoran dan loyalitas pelanggan.

Dalam, Lovelock (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, *Strategy* menjelaskan bahwa dalam konteks restoran, kualitas pelayanan juga berhubungan erat dengan pengalaman kuliner secara keseluruhan, yang dapat menciptakan kesan positif dan mengundang kembali pelanggan. Kinerja *waiter/waitress*, menurut mereka, tidak hanya terletak pada layanan fisik seperti pengambilan pesanan dan pengantaran

makanan, tetapi juga pada kemampuan mereka dalam menciptakan suasana yang mendukung, yang sangat penting bagi pengalaman makan yang berkesan.

Peran Waiter/Waitress dalam Pariwisata Berkelanjutan

Pariwisata berkelanjutan mengacu pada pengelolaan pariwisata yang memperhatikan tiga aspek utama: ekonomi, sosial, dan lingkungan. Dalam konteks restoran, pariwisata berkelanjutan dapat tercapai melalui kebijakan rantai pasok berkelanjutan (*sustainable supply chain*) dan konsumsi serta produksi yang bertanggung jawab (*responsible consumption and production*). Morgan, N., (2012). *Sustainable food tourism and its contribution to regional development* dan ramah lingkungan, pengelolaan sampah yang efektif, serta pelayanan yang mencerminkan keberagaman budaya China dan menghormati nilai-nilai sosial setempat. Menurut Boluk KA et al (2019) dalam *Tourism for Sustainable Development*, sektor perhotelan dan restoran memiliki peran penting dalam mendukung pariwisata berkelanjutan, di mana pelayanan dan produk yang ditawarkan harus sejalan dengan prinsip keberlanjutan, seperti efisiensi energi, pengurangan limbah, serta pemanfaatan produk lokal yang mendukung ekonomi masyarakat sekitar. Di sisi lain, (4) juga mencatat bahwa restoran yang mendukung prinsip pariwisata berkelanjutan tidak hanya menggunakan bahan-bahan makanan yang ramah lingkungan, tetapi juga mendorong tenaga kerja, termasuk *waiter/waitress*, untuk menjadi bagian aktif dalam memberikan edukasi pariwisata berkelanjutan kepada tamu.

Peran Waiter/Waitress di Noble Court Chinese Restaurant, Gumaya Tower Hotel Semarang

Dalam konteks restoran, pariwisata berkelanjutan dapat tercapai melalui kebijakan yang mendukung penggunaan bahan-bahan lokal yang ramah lingkungan, pengelolaan sampah yang efektif, serta pelayanan yang mencerminkan keberagaman budaya dan menghormati nilai-nilai sosial setempat. Boluk et al (2019), menyusun kerangka kritis untuk

menilai keterlibatan sektor pariwisata terhadap Agenda SDGs 2030, dan menekankan pentingnya integrasi nilai-nilai keberlanjutan di industri perhotelan dan restoran.

Hasil wawancara dengan Opeartion Manager menyatakan Gumaya Tower Hotel Semarang, melalui restoran Noble Court Chinese, memiliki visi untuk menyajikan Chines kuliner berkualitas dengan memperhatikan keberagaman budaya lokal dan prinsip pariwisata berkelanjutan. Sebagai bagian dari pelayanan di restoran, kinerja waiter/waitress sangat berpengaruh terhadap pengelolaan pariwisata berkelanjutan. Hal ini termasuk pemilihan bahan baku yang ramah lingkungan, pengelolaan sampah, serta cara penyampaian informasi mengenai nilai-nilai lokal dan keberagaman budaya China yang diterapkan di dalam restoran. Dalam hal ini, waiter/waitress bukan hanya bertindak sebagai penyaji makanan, tetapi juga sebagai perwakilan dari filosofi restoran yang mendukung Pariwisata berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu memiliki kemiripan dengan penelitian ini, baik dari segi subjek maupun pendekatan yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Tuan L et al (2022) (4) dalam *Promoting employee green behavior in the Chinese and Vietnamese hospitality contexts: The roles of green human resource management practices and responsible leadership* menyoroti peran penting staf restoran dalam mendukung pariwisata berkelanjutan, terutama melalui pelayanan yang ramah dan keterampilan komunikasi yang mumpuni. Penelitian ini menunjukkan bahwa keahlian waiter/waitress dalam memberikan informasi tentang produk dan budaya China dapat memperkuat pesan tentang keberlanjutan yang ingin disampaikan oleh restoran.

Selanjutnya, dalam penelitian dengan judul *Sustainability in food service: A systematic review* membahas bagaimana restoran dapat menerapkan praktik keberlanjutan dalam operasional mereka, termasuk melalui pelatihan tenaga kerja. Mereka mencatat bahwa staf yang terlatih dengan baik mengenai praktik ramah

lingkungan dan keberlanjutan tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan tetapi juga membantu restoran dalam mengurangi dampak lingkungan mereka.

Dalam Alipour et al.(2019) menyatakan bahwa pelayanan di restoran harus melibatkan elemen-elemen keberagaman budaya dan kepekaan sosial. Oleh karena itu, dalam konteks Noble Court Chinese Restaurant, peran waiter/waitress tidak hanya penting dalam memberikan layanan tetapi juga dalam menyampaikan informasi tentang keberagaman budaya yang dimiliki oleh Semarang, yang mendukung nilai-nilai pariwisata berkelanjutan. kinerja waitres di Noble Court Chinese Restaurant dapat menghubungkan teori-teori keberlanjutan dengan praktik nyata yang ada di lapangan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan Deskriptif Kualitatif, dengan studi kasus untuk berfokus pada analisis mendalam tentang penelitian yang menggambarkan Kinerja Waiter/ waitress di chinese resataurant gumaya tower Hotel dalam mendukung pariwisata berkelanjutan berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, atau dokumen, kemudian dianalisis secara triangulasi untuk memahami makna dan struktur yang terkandung di dalamnya. Menurut Rukin, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah.

PEMBAHASAN

Noble Court Chinese restaurant terletak di lantai 2 Di Gumaya Hotel Semarang, kata Noble itu sendiri artinya adalah rumah bangsawan pencetus nama Noble adalah direktur dari Gumaya Tower Hotel Semarang yaitu Bp. Ivan. Nama ini di berikan agar *Noble Court* memberikan rasa nyaman layaknya di rumah para bangsawan, agar para tamu betah untuk menikmati makanan di *Noble Court Chinese Restaurant*. Noble Court Chinese Restaurant menawarkan pengalaman kuliner yang

autentik dan berkelas dengan spesialisasi hidangan Tionghoa. Dipimpin oleh koki-koki profesional, restoran ini menyajikan petualangan kuliner yang memanjakan selera, dengan fokus pada hidangan khas **Cantonese** dan **Dim Sum** unggulan.

Desain interior Noble Court memadukan konsep modern-mewah dengan nuansa Tiongkok yang kuat, sehingga menciptakan atmosfer yang unik dan imersif bagi para tamu. Setibanya di restoran, tamu akan merasakan pengalaman seperti berada di Tiongkok. Selain itu, Noble Court dilengkapi dengan tiga ruang makan privat yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan privasi optimal bagi tamu VIP. Restoran ini juga secara khusus menyajikan menu dengan bahan-bahan *seafood* berkualitas tinggi, memperkaya variasi hidangan yang ditawarkan.

penting dalam menentukan kesuksesan sebuah restoran. Di Noble Court Chinese Restaurant, Gumaya Tower Hotel Semarang, penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang baik berperan besar dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

Kinerja Waiter/waitress di Noble Court Chinese Restaurant Gumaya Tower Hotel Semarang untuk Mendukung Pariwisata Berkelanjutan. Kinerja waiter/waitress di sebuah restoran berperan sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu dan berkontribusi langsung terhadap keberlanjutan sektor pariwisata, termasuk di Noble Court Chinese Restaurant, Gumaya Tower Hotel Semarang. Sebagai salah satu destinasi kuliner yang ada di Semarang, restoran ini tidak hanya memberikan pengalaman makan yang memuaskan, tetapi juga dapat mendukung prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan jika kinerja pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang sesuai.

Kinerja Waiter/Waitress dan Pengalaman Pelayanan Tamu

Dalam upaya mendukung pariwisata berkelanjutan, kinerja waiter/waitress yang baik sangat menentukan tingkat kepuasan tamu. Pada Noble Court Chinese Restaurant, kinerja mereka tercermin dari berbagai tahapan pelayanan yang dilakukan, mulai dari greeting, asking

reservation, presenting the menu, take the order, hingga thanking.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja waiter/waitress di restoran ini sudah sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) Sequence of Service yang ada, dalam menyambut kedatangan tamu seperti greeting, escorting guest to table presenting the menu, repeat the order, serve food and beverage sampai billing. Hal ini menciptakan pengalaman yang konsisten dan profesional bagi setiap tamu yang datang, dalam wawancara dengan operation restaurant manager, mengungkapkan, "Layanan yang kami berikan di restoran bukan hanya tentang makanan, tapi juga tentang cerita. Ketika tamu merasa dihargai dan mendapatkan pengalaman yang otentik, mereka tidak hanya akan kembali, tetapi juga akan menceritakan pengalaman itu kepada teman-temannya. Ini adalah promosi berkelanjutan yang paling efektif untuk destinasi wisata." yang pada akhirnya berperan dalam peningkatan kepuasan dan kemungkinan tamu untuk kembali berkunjung. Mengingat bahwa pelayanan yang memuaskan adalah salah satu faktor utama dalam pariwisata berkelanjutan, peningkatan kualitas layanan restoran secara langsung akan mendukung keberlanjutan pariwisata lokal.

Sustainable Tourism Atau Pariwisata Berkelanjutan

Mengacu pada upaya untuk memastikan bahwa sektor pariwisata dapat berjalan tanpa merusak lingkungan, mengurangi dampak sosial yang negatif, serta meningkatkan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal. Dalam hal ini, kinerja waiter/waitress memiliki peran yang signifikan dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan.

Aspek Sosial: waitres yang ramah, terlatih, dan paham tentang keberagaman budaya berperan penting dalam menciptakan interaksi yang positif dengan tamu dari berbagai latar belakang. Hal ini menciptakan rasa saling menghargai dan memahami, yang mendukung hubungan sosial yang lebih baik antara masyarakat lokal dan wisatawan. Kinerja mereka dapat meningkatkan citra Semarang sebagai

destinasi wisata yang ramah dan menyambut kedatangan tamu dari seluruh dunia.

Aspek Ekonomi: Kinerja waitres yang optimal berkontribusi pada peningkatan kepuasan tamu, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas tamu dan meningkatkan frekuensi kunjungan ke restoran dan hotel. Hal ini tidak hanya meningkatkan pendapatan restoran dan hotel tersebut, tetapi juga mendukung perekonomian lokal dengan memperkenalkan produk-produk kuliner khas Semarang kepada wisatawan, yang mendorong mereka untuk membeli lebih banyak produk lokal.

Aspek Lingkungan: Kinerja waiter/waitress di restoran ini juga turut mendukung kebijakan ramah lingkungan yang diterapkan oleh manajemen hotel, seperti pengelolaan sampah yang baik dan pemilihan bahan baku makanan yang ramah lingkungan. Dengan pengetahuan yang dimiliki oleh waiter/waitress terkait keberlanjutan, mereka dapat turut serta dalam mengedukasi tamu tentang pilihan-pilihan makanan yang lebih ramah lingkungan atau yang mengutamakan bahan lokal, sehingga meningkatkan kesadaran wisatawan tentang pentingnya pelestarian lingkungan dalam pariwisata.

Kinerja waiter/waitress

Noble Court Chinese Restaurant, kinerja waiter/waitress sudah sesuai dengan SOP dalam berbagai tahap pelayanan, namun masih terdapat beberapa area yang dapat diperbaiki untuk semakin mendukung pariwisata berkelanjutan. Kemampuan bahasa asing yang baik akan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan menyeluruh, serta memperluas daya tarik restoran ini sebagai tempat makan yang ramah bagi wisatawan internasional.

Selain itu, penerapan lebih lanjut dari kebijakan lingkungan yang melibatkan staf secara langsung, seperti menggunakan bahan bakar yang lebih ramah lingkungan atau mengurangi penggunaan plastik sekali pakai, juga dapat meningkatkan kontribusi restoran terhadap keberlanjutan pariwisata.

Kontribusi terhadap Pariwisata Semarang

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas, kinerja waiter/waitress di Noble Court Chinese Restaurant, Gumaya Tower Hotel Semarang, dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pariwisata berkelanjutan di Semarang. Restoran ini bukan hanya menyediakan pengalaman kuliner yang menyenangkan tetapi juga berperan dalam mengedukasi wisatawan melalui standing banner dengan himbaun untuk menghabiskan makanannya

Berdasarkan wawancara dengan Manajer Operasional Noble Court Chinese Restaurant, ia menyatakan, "Kami percaya bahwa setiap interaksi adalah kesempatan untuk mengedukasi. Kami melatih staf kami untuk tidak hanya melayani, tetapi juga untuk berbagi cerita di balik hidangan kami. Misalnya, kami memberitahu tamu bahwa bumbu yang digunakan untuk hidangan seafood tertentu berasal dari nelayan lokal, atau kami menjelaskan mengapa kami menyediakan wadah khusus untuk sisa makanan. Kami melihat ini sebagai cara sederhana untuk menyebarkan kesadaran tentang keberlanjutan."

Hasil Observasi di Lapangan: Dalam sebuah observasi, ditemukan sebuah papan informasi berukuran sedang di pintu masuk restoran dengan tulisan, "Setiap suap yang Anda nikmati adalah dukungan untuk petani lokal. Mari kita kurangi limbah makanan bersama-sama." Papan ini menarik perhatian tamu dan memicu percakapan singkat dengan staf, menunjukkan bahwa pesan visual terbukti efektif mengenai pentingnya keberlanjutan dalam perjalanan mereka, baik melalui interaksi langsung dengan staf atau melalui penyajian Chinese produk yang mendukung perekonomian daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja waiter/waitress di Noble Court Chinese Restaurant memiliki kontribusi signifikan terhadap pengalaman positif wisatawan. Peningkatan kepuasan tamu yang dihasilkan oleh pelayanan yang profesional dan ramah merupakan faktor penting yang mendorong niat untuk kembali berkunjung ke destinasi Semarang. Dengan demikian,

kualitas layanan restoran secara langsung mendukung pilar keberlanjutan pariwisata, yaitu aspek sosial dan ekonomi.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk memperkuat dampak positif tersebut, terutama terkait dengan penguasaan bahasa asing oleh staf dan optimalisasi penerapan kebijakan ramah lingkungan dalam operasional restoran.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu fokus pada satu objek studi (Noble Court Chinese Restaurant), sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh restoran di Semarang. Oleh karena itu, riset di masa mendatang dapat memperluas cakupan studi pada berbagai jenis restoran untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan pariwisata berkelanjutan

REFERENSI

- Alipour H, Safaeimanesh F, Soosan A. Investigating sustainable practices in hotel industry-from employees' perspective: Evidence from a Mediterranean island. *Sustainability (Switzerland)*. 2019 Dec 1;11(23).
- Boluk KA, Cavaliere CT, Higgins-Desbiolles F. A critical framework for interrogating the United Nations Sustainable Development Goals 2030 Agenda in tourism. Vol. 27, *Journal of Sustainable Tourism*. Routledge; 2019. p. 847-64.
- Carletto FC, Ferriani LO, Silva DA. Sustainability in food service: A systematic review. Vol. 41, *Waste Management and Research*. SAGE Publications Ltd; 2023. p. 285-302.
- Kotler Philip, Keller K Lane. *Marketing management*. Pearson Prentice Hall; 2006.
- Morgan, N., & Prideaux, B. (2012). Sustainable food tourism and its contribution to regional development: A case study of the Atherton Tablelands, Australia. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(6), 901-918.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Rukin. *Metode Penelitian Kuantitatif* [Internet]. 1st ed. Vol. 1. Takalar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia; 2019 [cited 2025 May 1]. Available from: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=GyWyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA88&dq=penelitian+kualitatif+adalah+penelitian+yang+bermaksud+untuk+memahami+fenomena+tentang+apa+yang+dialami+oleh+subjek+penelitian+secara+holistik,+dengan+cara+deskripsi+dalam+bentuk+kata-kata+dan+bahasa,+pada+suatu+konteks+khusus+yang+alamiah.+&ots=EaxukRtpH1&sig=vB6-lo5Bn0UQkKX0vIImAakLb64&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Tuan LT. Promoting employee green behavior in the Chinese and Vietnamese hospitality contexts: The roles of green human resource management practices and responsible leadership. *Int J Hosp Manag* [Internet]. 2022 Aug 1 [cited 2025 May 1];105:103253. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431922001153>
- UNWTO & UNEP. (2005). *Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*. Paris
- Wirtz Jochen, Lovelock C. *Services Marketing: People, Technology, Strategy 9th* [Internet]. 9th ed. Vol. 1. London: World Scientific; 2022 [cited 2025 May 1]. Available from: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=T6pJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&ots=YCEnjtMaPw&sig=wIGdfJvx4ZTg2Vmmd5LnCIpT8tg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

BIODATA PENULIS

Aulia Firmansyah, merupakan seorang dosen di Program Studi Perhotelan Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Kota Yogyakarta. Ia dikenal aktif dalam bidang penelitian yang berfokus pada industri perhotelan, khususnya pada aspek produksi makanan. Konsentrasi utama penelitiannya mencakup kuliner Eropa (European food) dan kuliner Indonesia (Indonesian food). Melalui karya-karyanya, Aulia berupaya mengembangkan inovasi dalam teknik produksi makanan serta mengeksplorasi keunikan cita rasa dan penyajian makanan dari dua budaya tersebut dalam konteks industri perhotelan modern.

M. Fathurrahman Nurul Hakim, adalah dosen di Program Studi Perhotelan Universitas Bina Sarana Informatika yang aktif dalam kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu di bidang pariwisata dan perhotelan. Fokus utamanya berada pada pengembangan produk minuman hotel, baik dari sisi inovasi, penyajian, maupun kualitas pelayanan. Penelitiannya juga banyak membahas tren dan dinamika industri pariwisata serta kontribusinya terhadap sektor hospitality.

Emmita Devi Hari Putri merupakan dosen di Program Studi Perhotelan Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Kota Yogyakarta yang memiliki minat dan fokus penelitian di bidang patisserie, kepariwisataan dan perhotelan. Penelitiannya banyak membahas pengembangan produk roti dan kue, teknik produksi pastry modern, serta inovasi dalam penyajian makanan. Selain itu, ia juga aktif mengkaji keterkaitan antara tren industri bakery dengan perkembangan sektor pariwisata dan perhotelan, khususnya dalam meningkatkan pengalaman kuliner bagi wisatawan.