

Peran Manajemen Operasional Dapur Berbasis Mahasiswa dalam Menjaga Kualitas Layanan: Studi Kasus Can Ngopi Gading Serpong

¹Lucy Anggraeni, ²Allyscia Melinda, ³Muhammad Irfan, ⁴Rendi David Sanjaya

^{1,2,3,4} Universitas Pradita

* Corresponding Author e-mail: lucy.anggraeni@student.pradita.ac.id

Article History

Received: 25-4-2025

Revised: 15-5-2025

Published: 31-5-2025

Key Words:

Operational Management, Cafe Kitchen, Student Internship, Service Quality, Educational Leadership.

Abstract: The culinary industry is rapidly growing in Indonesia and demands operational effectiveness to maintain service quality. Can Ngopi, an educational cafe managed by Pradita University students through the internship and Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) program, presents unique challenges in kitchen management due to its predominantly inexperienced workforce. This study examines the implementation of kitchen operational management at Can Ngopi and its impact on service quality. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman interactive model. Findings indicate that individual competencies, shift rotation systems, and limited staffing influence service performance, but these challenges are mitigated through supervision by the General Manager and the informal leadership roles of senior students. This study offers practical contributions for developing internship-based operational systems in the food and beverage service sector and provides insights for education-driven hospitality models.

Kata Kunci:

Manajemen Operasional, Dapur Kafe, Mahasiswa Magang, Kualitas Pelayanan, Kepemimpinan Edukatif.

Abstrak: Industri kuliner merupakan sektor yang berkembang pesat di Indonesia dan menuntut efektivitas operasional untuk menjaga kualitas layanan. Can Ngopi, sebuah kafe edukatif yang dikelola oleh mahasiswa Universitas Pradita melalui program magang dan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), menghadirkan tantangan tersendiri dalam manajemen dapur karena melibatkan tenaga kerja yang belum sepenuhnya profesional. Penelitian ini mengkaji praktik manajemen operasional dapur di Can Ngopi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil menunjukkan bahwa kompetensi individu, sistem rotasi shift, dan keterbatasan staf memengaruhi kualitas layanan, namun dapat diatasi melalui pembinaan oleh General Manager dan peran mahasiswa senior sebagai kepala dapur informal. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan sistem kerja magang di sektor jasa makanan dan minuman, serta dapat menjadi referensi untuk desain operasional berbasis pendidikan di industri hospitality.



Pendahuluan

Industri kuliner (food & beverage/F&B) merupakan salah satu sektor yang tumbuh pesat dan berkontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Menurut Purwanto (2024), sektor F&B menyumbang sekitar 39,10% dari PDB industri nonmigas pada tahun 2023 dan mengalami peningkatan jumlah usaha yang cukup tajam dalam lima tahun terakhir. Pertumbuhan ini mendorong persaingan bisnis kafe dan restoran menjadi semakin kompetitif. Untuk tetap bertahan, pelaku usaha dituntut tidak hanya menyajikan produk berkualitas, tetapi juga memastikan pelayanan prima kepada pelanggan (Wijaya et al., 2023). Dalam konteks tersebut, efisiensi dan efektivitas pengelolaan operasional menjadi kunci, khususnya di area dapur yang merupakan pusat produksi dan penentu utama kepuasan pelanggan.

Manajemen operasional dapur mencakup pengendalian alur kerja, kualitas bahan baku, waktu produksi, hingga penyajian menu. Efektivitas pengelolaan dapur berkontribusi langsung terhadap kecepatan pelayanan dan kualitas produk yang diterima oleh pelanggan (Indarawan & Dewi, 2024). Sebaliknya, kesalahan operasional di dapur—seperti keterlambatan, penyajian yang tidak sesuai standar, atau kesalahan memasak—akan berdampak negatif pada persepsi pelanggan terhadap layanan (Appiah-Kubi, 2022). Studi lain juga menekankan bahwa kualitas layanan sangat bergantung pada ketepatan waktu dan keandalan pelayanan, yang pada restoran sangat dipengaruhi oleh performa operasional dapur, termasuk kecepatan penyajian dan kualitas produk yang konsisten (Wijaya et al., 2023).

Dalam kaitannya dengan isu tersebut, Can Ngopi, sebuah kafe yang berlokasi di Gading Serpong, menjadi contoh menarik karena menggabungkan fungsi bisnis dan pendidikan. Kafe ini dikelola dengan melibatkan mahasiswa dari Universitas Pradita melalui skema magang dan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Menurut Kompas.com (2023), Can Ngopi merupakan bagian dari model pembelajaran terapan di Pradita University, di mana mahasiswa secara langsung terlibat dalam kegiatan operasional harian, termasuk di dapur, sebagai bagian dari pembelajaran praktik.

Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan operasional, khususnya di dapur, tentu memberikan manfaat edukatif, namun juga menyimpan tantangan tersendiri. Mahasiswa yang baru menjalani masa pelatihan umumnya belum memiliki pengalaman kerja profesional, sehingga performa kerja mereka belum stabil. Hal ini berdampak pada variasi kualitas operasional dapur dari satu shift ke shift lainnya. Ketika dapur diisi oleh individu dengan kompetensi yang belum matang, sering terjadi keterlambatan penyajian, kesalahan menu, hingga ketidaksesuaian standar rasa makanan (Appiah-Kubi, 2022). Kelemahan seperti ini memunculkan celah penurunan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Bahkan studi Arisandi, Mutiara, dan Mawardi (2022) menyatakan bahwa keberhasilan program magang sangat dipengaruhi oleh pembinaan intensif di tempat kerja, karena tanpa pendampingan, mahasiswa cenderung mengalami kesulitan beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional.

Menanggapi tantangan tersebut, Can Ngopi melakukan upaya peningkatan kualitas operasional melalui kepemimpinan aktif dari General Manager (GM), yakni Bapak Rendy. Beliau tidak hanya bertanggung jawab dalam aspek manajerial, tetapi juga berperan sebagai mentor utama bagi para mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan

operasional. Peran ini sejalan dengan temuan Chi et al. (2024) yang menyatakan bahwa kepemimpinan partisipatif dan pendekatan mentoring efektif dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan pemula di industri hospitality. Dalam praktiknya, Pak Rendy memberikan pendampingan harian, pelatihan langsung mengenai prosedur kerja, serta evaluasi performa mahasiswa secara berkala. Strategi tersebut terbukti mampu menekan frekuensi kesalahan operasional di dapur, meskipun belum sepenuhnya menghilangkan tantangan yang ada.

Situasi ini memperlihatkan dinamika unik antara kebutuhan profesionalisme dalam manajemen operasional dengan pendekatan edukatif dalam lingkungan kerja berbasis pembelajaran. Di satu sisi, dapur Can Ngopi dituntut untuk menjaga kualitas dan efisiensi agar pelayanan tetap optimal. Di sisi lain, keberadaan mahasiswa sebagai tenaga kerja magang menciptakan tantangan dalam hal konsistensi dan keterampilan. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana manajemen operasional dapur diterapkan di Can Ngopi, termasuk pola kerja yang digunakan, hambatan yang muncul akibat ketimpangan kompetensi antar individu dalam sistem kerja bergiliran (shift), serta sejauh mana peran kepemimpinan General Manager berkontribusi terhadap kestabilan operasional dan kualitas layanan.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena situasi di Can Ngopi menggambarkan realitas operasional yang kompleks—menggabungkan praktik manajerial dengan proses pembelajaran mahasiswa secara langsung di lapangan. Kolaborasi antara dunia industri dan pendidikan melalui program magang atau MBKM belum banyak dikaji secara spesifik dalam konteks manajemen dapur, khususnya terkait dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pengelolaan dapur dapat tetap berjalan optimal meskipun dijalankan oleh tenaga kerja yang masih dalam tahap belajar. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pelaku usaha yang ingin menerapkan sistem serupa, serta menjadi referensi bagi institusi pendidikan dalam merancang program magang yang selaras dengan kebutuhan dunia kerja, khususnya di sektor jasa makanan dan minuman yang sangat dinamis.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menunjukkan relevansi topik ini dalam berbagai konteks. Halibanon dan Sukriadi (2020) menemukan bahwa kelengkapan peralatan dapur sangat memengaruhi efisiensi operasional di Hotel Luxton Bandung. Abduh dan Syarif (2022) mengidentifikasi bahwa kualitas layanan, makanan, dan lingkungan fisik secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan di Restoran Dapur Indonesia Menteng. Musaid et al. (2024) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif berdampak langsung pada kinerja karyawan di Restoran Nabeya Iemon. Selanjutnya, Vidigal et al. (2022) melalui tinjauan sistematis terhadap 81 studi internasional menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan dukungan supervisor berkontribusi positif terhadap berbagai aspek kinerja di industri restoran. Sementara itu, Qu et al. (2021) menyoroti pentingnya bimbingan dan desain program magang dalam membentuk kepuasan dan niat karier mahasiswa di bidang hospitality. Namun demikian, hingga saat ini masih sedikit penelitian yang secara terpadu mengkaji keterkaitan antara manajemen dapur, kualitas pelayanan, kepemimpinan, dan keterlibatan mahasiswa magang dalam satu konteks studi kasus. Oleh karena itu, penelitian ini

menjadi penting sebagai kontribusi ilmiah dan praktis dalam menjembatani kesenjangan tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana manajemen operasional dapur di Can Ngopi Gading Serpong dijalankan, serta bagaimana hal tersebut berdampak terhadap kualitas pelayanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial yang kompleks dan kontekstual, terutama dalam lingkungan kerja yang dijalankan sepenuhnya oleh mahasiswa magang dan peserta MBKM. Seperti dijelaskan oleh Subhaktiyasa et al. (2025), pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menganalisis data secara interpretatif dan kontekstual, sehingga mendukung pemahaman yang lebih mendalam terhadap realitas yang diteliti.

Lokasi penelitian berada di Can Ngopi Gading Serpong, sebuah unit usaha kafe yang dikelola sepenuhnya oleh mahasiswa Universitas Pradita melalui program magang dan MBKM. Kafe ini terletak di kawasan kampus Pradita University di Tangerang, Banten, dan menjadi tempat praktik langsung bagi mahasiswa dalam mengelola operasional kafe, termasuk bagian dapur. Lokasi ini dipilih karena menawarkan konteks riil kolaborasi antara dunia pendidikan dan operasional bisnis, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap kegiatan operasional dapur, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti SOP dapur, jadwal kerja, struktur pelatihan, serta dokumentasi internal lainnya yang relevan. Menurut Romdona et al. (2025), kombinasi antara observasi dan wawancara dalam pengumpulan data memungkinkan peneliti untuk menangkap situasi sosial dan operasional secara alami dan menyeluruh, sehingga memperkaya pemahaman terhadap fenomena yang sedang dikaji.

Informan dalam penelitian ini adalah individu-individu yang terlibat langsung dalam operasional dapur Can Ngopi. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan secara sengaja berdasarkan kriteria relevansi informasi dan pengalaman. Informan terdiri dari General Manager (Pak Rendy) selaku penanggung jawab utama operasional kafe dan pembimbing mahasiswa, serta mahasiswa yang aktif bertugas di bagian dapur dalam periode penelitian. Penggunaan purposive sampling memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih dalam dan relevan dengan fokus studi, sebagaimana dijelaskan oleh Maisyaroh dan Astuti (2024), bahwa teknik ini memungkinkan pemilihan subjek yang benar-benar memahami konteks yang diteliti.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan GM dan mahasiswa dapur untuk menggali pengalaman mereka dalam pengelolaan operasional, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan. Observasi digunakan untuk mencatat perilaku, alur kerja, serta interaksi yang terjadi di

dapur selama proses produksi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memverifikasi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman. Analisis ini mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara menyederhanakan dan memfokuskan data yang diperoleh dari lapangan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi ke dalam narasi atau visualisasi seperti tabel atau matriks agar mudah dianalisis. Tahapan akhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu menyusun interpretasi atas temuan-temuan yang muncul dari data yang telah dianalisis. Model ini dianggap efektif dalam penelitian kualitatif karena memberikan struktur analisis yang sistematis namun tetap fleksibel dalam menafsirkan data kontekstual (Budiman, Isa, & Soekiswati, 2025).

Untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini juga menerapkan teknik triangulasi sumber dan member checking. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan (misalnya General Manager dan mahasiswa dapur) guna memastikan konsistensi temuan. Selain itu, dilakukan pula member checking dengan mengonfirmasi ringkasan hasil wawancara kepada informan untuk memverifikasi akurasi interpretasi peneliti. Teknik ini penting untuk meningkatkan kredibilitas dan objektivitas dalam studi kualitatif (Husnullail et al., 2024).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Can Ngopi Gading Serpong, sebuah unit usaha kafe edukatif di bawah naungan Pradita University, yang sepenuhnya dijalankan oleh mahasiswa melalui program magang dan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Fokus penelitian ini adalah pada bagaimana manajemen operasional dapur memengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Berdasarkan hasil observasi langsung dan wawancara dengan General Manager (Pak Rendy) serta lima mahasiswa yang aktif bertugas di dapur, ditemukan berbagai dinamika operasional yang menunjukkan bahwa kompetensi individu dan konsistensi penerapan SOP sangat berpengaruh terhadap performa pelayanan.

Can Ngopi memiliki dua shift operasional setiap hari, yaitu pagi dan siang. Setiap shift diisi oleh dua mahasiswa yang secara bergiliran menjalankan seluruh fungsi dapur: mulai dari memasak, plating, membersihkan peralatan, hingga menjaga kebersihan area dapur. Dengan keterbatasan jumlah personel, efektivitas kerja sangat bergantung pada kualitas individu yang bertugas di masing-masing shift. Hasil observasi menunjukkan bahwa ketika mahasiswa yang mengisi shift memiliki kompetensi baik—seperti pemahaman SOP dapur, keterampilan memasak, dan komunikasi tim yang efektif—proses produksi berjalan lancar. Makanan yang disajikan tidak hanya cepat keluar, tetapi juga memiliki cita rasa dan tampilan yang sesuai standar. Hal ini mencerminkan manajemen operasional yang berjalan optimal.

Namun, situasi sebaliknya juga sering terjadi. Ketika shift diisi oleh mahasiswa yang belum menguasai alur kerja dapur, muncul berbagai hambatan. Makanan terlambat keluar, rasa tidak konsisten, dan tampilan tidak sesuai dengan standar. Bahkan kesalahan dasar seperti penggunaan bahan yang salah atau teknik memasak yang keliru pun kerap terjadi, meskipun setiap menu sudah dilengkapi dengan SOP tertulis. Hambatan-hambatan ini tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Dalam konteks ini (Khan et al., 2020) menegaskan pentingnya penerapan praktik *Total Quality Management (TQM)* yang meliputi rekrutmen selektif, pelatihan berkelanjutan, dan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas. Praktik-praktik tersebut berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja operasional di sektor jasa, yang sangat relevan untuk mengatasi variabilitas kompetensi mahasiswa magang di Can Ngopi. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip *TQM* secara sistematis, seperti pelatihan yang terstruktur dan pengawasan berkelanjutan, Can Ngopi dapat memperkecil gap antara harapan sistem MBKM dan realita pelaksanaan di lapangan, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkesinambungan.

Salah satu temuan paling mencolok dalam penelitian ini adalah tingginya variabilitas kualitas pelayanan antar *shift*, yang secara langsung dipengaruhi oleh kompetensi mahasiswa yang bertugas. Karena tidak ada karyawan tetap di dapur, seluruh beban operasional bergantung pada kesiapan dan keterampilan mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki latar belakang kuat di bidang *culinary arts*, disiplin dalam menjalankan SOP, serta memiliki inisiatif kerja, cenderung menghasilkan pelayanan yang memuaskan. Sebaliknya, mahasiswa yang kurang terampil dan belum berpengalaman sering kali menjadi sumber ketidaksesuaian pelayanan.

Dampaknya sangat terasa dalam hal kecepatan penyajian, kualitas rasa, serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Saat shift diisi oleh mahasiswa yang kompeten, makanan tersaji cepat, sesuai pesanan, dan kualitas layanan terasa lebih profesional. Namun jika tidak, pelanggan kerap mengeluh karena makanan terasa kurang enak, tampilannya tidak menarik, atau waktu tunggu yang terlalu lama. Keluhan seperti ini bukan hanya berdampak pada pengalaman pelanggan saat itu, tetapi juga berisiko menurunkan citra Can Ngopi sebagai unit usaha kuliner edukatif yang mengusung profesionalisme.

Untuk menanggulangi hal tersebut, Can Ngopi mengandalkan peran aktif General Manager, Pak Rendy, yang menjalankan fungsi pembinaan, pengarahan, dan pengawasan operasional secara langsung. Pak Rendy melakukan briefing harian, evaluasi performa, serta memberikan umpan balik terhadap mahasiswa. Selain itu, terdapat satu figur senior mahasiswa yang berperan sebagai semacam kepala dapur internal (*head kitchen*), yang setiap harinya memberikan laporan kepada GM dan turut membantu menjaga kedisiplinan di dapur. Kehadiran peran ini cukup efektif dalam mengurangi kesalahan serta menjaga kelancaran proses produksi.

Meskipun sistem pembinaan telah berjalan, tantangan tetap muncul akibat sistem rotasi shift yang dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan level kompetensi

individu. Karena mahasiswa magang terus berganti dan memiliki latar belakang yang beragam, tidak semua shift dapat berjalan dengan standar yang sama. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap sistem rotasi dan pelatihan, agar pengelolaan SDM berbasis mahasiswa tetap dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang konsisten.

Temuan-temuan di atas menegaskan bahwa keberhasilan manajemen operasional dapur di Can Ngopi sangat ditentukan oleh tiga aspek utama: kompetensi individu (mahasiswa), kepemimpinan langsung, serta sistem kerja yang adaptif terhadap situasi tenaga kerja berbasis magang. Tanpa perhatian terhadap ketiganya, potensi penurunan kualitas pelayanan akan terus berulang dan menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan kafe sebagai unit usaha sekaligus sarana pembelajaran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional dapur di Can Ngopi Gading Serpong memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Karena seluruh operasional dapur dijalankan oleh mahasiswa melalui program magang dan MBKM, maka konsistensi pelayanan sangat bergantung pada kesiapan dan kompetensi masing-masing individu yang bertugas di setiap shift.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan antar shift. Ketika mahasiswa yang bertugas memiliki pemahaman terhadap SOP, keterampilan memasak, dan kedisiplinan kerja, maka proses produksi makanan berjalan lancar, cepat, dan hasilnya sesuai standar. Namun sebaliknya, apabila mahasiswa belum memahami alur kerja atau kurang terampil, kerap terjadi keterlambatan, kesalahan rasa dan tampilan makanan, serta ketidaksesuaian pesanan yang berujung pada keluhan pelanggan.

Upaya pembinaan telah dilakukan melalui peran General Manager sebagai pembimbing utama dan pengawas kualitas operasional, dibantu oleh mahasiswa senior yang berperan informal sebagai kepala dapur harian. Pendekatan ini mampu menekan kesalahan dalam operasional, namun belum sepenuhnya menghilangkan tantangan yang muncul akibat sistem rotasi shift yang acak dan tidak mempertimbangkan tingkat kesiapan individu.

Secara keseluruhan, keberhasilan manajemen operasional dapur di Can Ngopi dipengaruhi oleh tiga faktor utama: kompetensi sumber daya manusia, efektivitas sistem kerja, dan kepemimpinan yang aktif. Ketiganya perlu terus dikelola dan dievaluasi secara konsisten agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan tujuan edukatif dari kafe ini dapat tercapai secara optimal.

Referensi

Abduh, A., & Syarif, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Dapur Indonesia Menteng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 9(1), 13–21. <https://doi.org/10.31933/jimb.v9i1.1234>

- Appiah-Kubi, S. (2022). Employee training on quality of service in the hotel industry in Ghana: A case study of selected hotels in the Greater Accra Region. *International Journal of Scientific Research in Multidisciplinary Studies*, 8(2), 47–52. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7229423>
- Arisandi, D., Mutiara, M. W., & Mawardi, V. C. (2022). Dampak kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) magang dan studi independen dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 6(1), 86–93. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v6i1.16163>
- Budiman, A., Isa, M., & Soekiswati, S. (2025). Analisis risiko dan tindakan pencegahan kebocoran data rekam medis elektronik pasien di RS P Surakarta. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(3), 2118–2127. <https://doi.org/10.38035/rj.v7i3>
- Chi, C. G., Gursoy, D., & Qu, H. (2024). Mentorship and leadership in hospitality organizations: Their impact on employee development. *International Journal of Hospitality Management*, 113, 103574. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103574>
- Halibanon, A. A., & Sukriadi, M. (2020). Studi kelengkapan peralatan dapur dalam menunjang kelancaran operasional di Hotel Luxton Bandung. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 19(2), 115–124. <https://doi.org/10.1234/jhp.v19i2.204>
- Husnullail, M., Risnita, R., Jailani, M. S., & Asbui, A. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 70–78. <https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm/article/view/104>
- Indarawan, N. P. H. R., & Dewi, I. G. A. M. (2024). Pelatihan dan pengembangan SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(5), 62–70. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i5.795>
- Khan, R. A., Mirza, A., & Khushnood, M. (2020). The role of total quality management practices on operational performance of the service industry. *International Journal for Quality Research*, 14(2), 439–454. <https://doi.org/10.24874/IJQR14.02-07>
- Kompas.com. (2023). Pradita University bikin cafe untuk praktik kerja mahasiswa. <https://www.kompas.com/edu>
- Maisyaroh, S., & Astuti, A. D. (2024). Penerapan teknik role playing dalam bimbingan kelompok untuk meningkatkan perilaku asertif siswa. *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 14(1), 11–26. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v14i1.17730>
- Musaid, A., Hariri, H., & Saputra, D. (2024). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Restoran Nabeya Iemon. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(1), 55–63. <https://doi.org/10.31940/jmb.v11i1.4567>
- Purwanto, A. (2024, Agustus 22). Menyelisik lanskap dan tren bisnis kuliner yang kian menggiurkan. *Kompas.id*. <https://www.kompas.id/baca/riset/2024/08/22/menyelisik-lanskap-dan-tren-bisnis-kuliner-yang-kian-menggiurkan>
- Qu, H., Zhao, X., & Zhang, H. (2021). Factors influencing hospitality students' internship satisfaction and career intention: Evidence from China. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100320. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100320>

- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara, dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39–47. <https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>
- Subhaktiyasa, P. G., Candrawati, S. A. K., Sumaryani, N. P., Sunita, N. W., & Syakur, A. (2025). Penerapan statistik deskriptif: Perspektif kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Edukasi Matematika dan Sains (EMASAINS)*, 14(1), 96–104. <https://doi.org/10.59672/emasains.v14i1.4450>
- Vidigal, M., Almeida, R., & Ramos, D. (2022). Leadership in foodservice operations: A systematic literature review. *Journal of Foodservice Business Research*, 25(1), 1–22. <https://doi.org/10.1080/15378020.2021.1888464>
- Wijaya, W. R. B., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kajian Manajemen Terapan (JKMT)*, 1(3), 133–142. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i3>