
REFERENCE

- Abbah, Maryam T. (2014). "The Key to Effective Organizational Management in Nigeria". Department of Marketing, Federal Polytechnic Bauchi PMB 0231 Bauchi-Nigeria. 16(4). 01-08.
- Addin, Syahrial., Ajusta, A.A Gede. (2018). "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama". Jurnal Mitra Manajemen. 2(3). 181-189.
- Ainiyah, Nur., Deliar, Albertus., Virtriana, Riantini. (2016). "The Classical Assumption Test To Driving Factors Of Land Cover Change In The Development Region Of Northern Part Of West Java". The International Archives of the Photogrammetry. 41(6). 12-19.
- Akbar, Fahrian Sani. (2020). "Analisis Penerapan Standar Operasional (SOP) Pada PT Yoofix Digital Indonesia".
- Alkaf, Abdurachman., Muhammad, Zikri., Saputra, Jumadil., Yusliza, Mohd Yusoff. (2021). "A Riview of Work Effectiveness and Efficiency, Service Quality and Organisational Performance Literature: A Mini-Review Approach". Faculty of Business, Economics and Social Development Universiti Malaysia Terengganu. 7-11.
- Andriani, Tanti Stevany., Claudia, Unique., Naii, Nurul Fitriani., Nurfadillah., Santoso, Sugeng. (2022). "The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty". Journal of Consumer Sciences. 7(1). 34-50.
- Arianto, Nurmin. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor" Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2). 83-99.
- Arif, Alfi. (2015). "Quality Insurance Dengan Metode Quality Function Deployment: Konsep Implementasi Pada Intitusi Perguruan Tinggi". Jurnal Akuntansi Universitas Jember. 41-54.
- Atmowardoyo, Haryanto. (2018). "Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R&D". Jurnal of Language Teaching and Research. 9(1). 197-204.
- Bougie., Sekaran. (2019). "Research Methods for Business: A skill-building approach".
- Bougie., Sekaran. (2019). "Research Methods for Business: A skill-building approach (8th ed.)".

- Burches, Enriques., Burches, Marta. (2020). "Efficacy, Effectiveness and Efficiency in the Health Care: The Need for an Agreement to Clarify its Meaning". *Internasional Archives of Public Health and Community Medicine*. 4(1). 1-3.
- Cahyani, Hesti., Setyawati, Ririn Wahyu. (2016). "Pentingnya Peningkatan Kemampuan Pemecahan Masalah Melalui PBL Untuk Mempersiapkan Generasi Unggul Menghadapi MEA". *Semjnar Nasioanal Matematika X Universitas Negeri Semarang*. 151-160.
- Candra, Vivi., Girsang, Rosita Manawari., Grage, Ernest., Sidabutar, Novelyn., Simatupang, Sudung. (2021). "Product Quality and Customer Satisfaction and Their Effect on Consumer Loyalty". *International Journal of Social Science*. 1(2). 69-78.
- Chituo, Igbo Rita., Enyinna, Ugwu Kelechi. (2021). "MANPOWER TRAINING AND EMPLOYEE DEVELOPMENT (CASE STUDY OF ACCESS BANK PLC, OBIOAKPOR LOCAL GOVERNMENT AREA PORT HARCOURT METROPOLIS RIVERS STATE)". *Journal of Applied Management*. 19(2). 245-257.
- Darmanah., Garaika. (2019). "Metodologi Penelitian". *Perpustakaan Nasional RI Data Katalog Dalam Terbitan*.
- Ernawati, Diah. (2019). "PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK HI JACK SANDALS BANDUNG". *Jurnal Wawasan Manajemen*. 7(1). 17-31.
- Fadillah, Hakim., Siregar, Nurafriana. (2017). "Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampoenng Deli Medan". *Jurnal Manajemen Tools*. 8(2). 87-96.
- Genoveva., Siam, Stivenes Tjin. (2016). "Analyzing of Marketing Strategy Formulation in Improve Competitive Advantage of ECI". *Proceedings of The IRES International Conference, Hong Kong*. 8-13.
- Gustini, Neng., Mauliy, Yolanda. (2019). "Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Dasar". *Jurnal Islamic Education Manajemen*. 4(2). 229-244.
- Hadiwidjojo, Andarwati Djumilah., Kusumasasti, Ika. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop". *Ekonomi Bisnis*. 22(2). 123-129.
- Hariri, Achmad Ridho. (2021). "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald's di Sidoarjo".

Hasanudin, Hafizh AL-haq., Muamar, Afif., Ubaidillah. (2018). "Konsistensi Pedagang Lesehan Kasepuhan Cirebon Terhadap Daya Saing Warung Makan Moderen". *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*. 3(2). 211-222.

<https://chefservicesgroup.com/restaurant-consultant/>

<https://commonthreadco.com/blogs/coachs-corner/food-and-beverage-industry-trends>

<https://www.statista.com/statistics/319236/share-of-economic-sectors-in-the-gdp-in-indonesia/#:~:text=In%202021%2C%20the%20share%20of,sector%20contributed%20about%2042.82%20percent.>

Ibrahim, Mariaty., Windarti, Tias. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu". *Jom Fisip*. 4(2). 1-10.

Jusuf, Harni. (2018). "Understanding Personality". *Journal al-Lisan*. 3(1). 45-59.

Kadir, Abdul. (2021). "Analysis of The Effect of Standard Operational Procedures, Internal Supervision on Employee Performance at The Regional Rax and Level Management Agency of Tapin District in Rantau". *Internasional Journal of Economics, Business and Accounting Research*. 5(4). 634-645.

Krismiyati. (2017). "Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak". *Journal Office*. 3(1). 43-50.

Kumari, Khushbu., Yadaw, Suniti. (2018). "Linear Regression Analysis Study". *Journal of The Practice of Cardiovascular Sciences*. 4(1). 33-36.

Leonard. (2015). "Kajian Peran Konsistensi Diri Terhadap Prestasi Belajar Matematika". *Jurnal Formatif*. 3(2). 97-104.

Lestari, Tri Rini Puji. (2020). "Penyelenggaraan Keamanan Pangan Sebagai Salah Satu Upaya Perlindungan Hak Masyarakat Sebagai Konsumen". *Jurnal Masalah-Masalah Social*. 11(1). 57-72.

Luloff, A. E., Theodori, Gene L., Willits, Fern K. (2016). "Another Look At Likert Scales". *Journal of Rural Social Sciences*. 31(3). 126-139.

Majid, Umair. (2018). "Research Fundametal: Study Design, Population and Sample Size". *URNCST journal*. 2(1). 1-7.

Mikolajczyk, Katarzyna. (2021). "Change in the Approach to Employee Development in Organisations As a Result of The COVID-19 Pandemic". *European Journal of Training and Development*. 46(5/6). 544-563.

- Mustiningsih., Supriyanto, Achmad. Sulistyowati, Rakhma Agustina. (2017). "Management of Internal Quality Assurance In Character Education". *Jurnal Pendidikan Humaniora*. 5(1). 70-75.
- Rahman, Mehadi. (2019). "21st Century Skill Problem Solving: Defining the Concept". *Asian Journal of Interdisciplinary Research*. 2(1). 71-81.
- Ramdan, Asep Muhamad., Samsudin, Acep., Yosepa, Hendita. (2020). "Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan Pada Hotel Santika Sukabumi". *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi*. 8(3). 741-747.
- Santoso, Joko Bagio. (2019). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)". *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 16(1). 127-146.
- Septiana., Widjaja, Oey Hannes. (2020). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT Jocelyn Anugrah Jaya". *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*. 2(3). 643-652.
- Sunarsih, Endang Sri., Suparjo. (2018). "The Role Employee Development and Training on Employee Performance: a Case Study of Provate Higher Education in Semarang, Central Java, Indonesia". *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*. 7(3). 114-126.
- Taber, Keith S. (2017). "The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instrument in Science Education". *Res Sci Educ*. 48. 1273-1296.
- Taherdoost, Hamed. (2016). "Sampling Methods in Research Methodology: How to Choose a Sampling Technique for Research". *Internasional Journal of Academic Research in Management*. 5(2). 18-27.
- Tambunan, Susi Marta. (2022). "Implementation of Standard Operating Produres in Increasing Work Productivity Workers Wangi Sedap Catering". *Journal of Management*. 12(3). 2304-2311.
- United Nations. (2018). "Consumer Product Safety". *United Nations Conference on Trade and Development*. 1-12.
- Zhang, Chun Qing. (2019). "Whats is Skill?". DOI: 10.1016/B978-0-12-813150-3.00019-X.

APPENDIX

Appendix 1 – Quisisionnaire

SOP (Standard Operational Procedure)

No	Questions	1. Strongly Disagree (Sangat tidak setuju)	2. Disagree (Tidak Setuju)	3. Neutral (Netral)	4. Agree (Setuju)	5. Strongly Agree (Sangat setuju)
1	SOP (standar operasional prosedur) membuat saya melakukan pekerjaan terorganisir dengan baik					
2	SOP (standar operasional prosedur) membuat saya dengan efektif memahami pekerjaan					
3	SOP (standar operasional prosedur) mempermudah saya mengaplikasikan pengetahuan saya kedalam pekerjaan secara efisien					
4	Dengan mempelajari SOP (standar operasional prosedur), membuat saya dapat melakukan pekerjaan dengan lebih konsisten					
5	SOP (standar operasional prosedur) memandu saya untuk menstandarisasi kualitas produk yang saya buat					
6	SOP (standar operasional prosedur) membantu saya memahami alur pekerjaan dengan mudah					
7	SOP (standar operasional prosedur) membantu					

	saya mengurangi kesalahan dari setiap pekerjaan					
8	SOP (standar operasional prosedur) membuat saya dengan mudah mengevaluasi pekerjaan untuk mengurangi kesalahan					
9	SOP (standar operasional prosedur) membantu saya untuk menganalisa pekerjaan untuk menghindari kesalahan					
10	SOP (standar operasional prosedur) memudahkan saya untuk memecahkan masalah					
11	SOP (standar operasional prosedur) membantu saya mengevaluasi kesalahan yang saya buat					
12	SOP (standar operasional prosedur) memandu saya menganalisa kesalahan yang saya buat					

Employee Development

No	Questions	1. Strongly Disagree (Sangat tidak setuju)	2. Disagree (Tidak Setuju)	3. Neutral (Netral)	4. Agree (Setuju)	5. Strongly Agree (Sangat setuju)
1	Dengan mendapatkan pelatihan, memotivasi saya untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik					
2	Dengan mendapatkan pelatihan, memotivasi saya untuk bekerja sepenuh hati					
3	Dengan mendapatkan pelatihan, memotivasi saya untuk membangun rasa					

	tanggung jawab atas produk yang saya buat					
4	Dengan mendapatkan pelatihan, membuat saya memiliki kepribadian yang lebih baik					
5	Dengan mendapatkan pelatihan, membuat kepribadian saya bertanggung jawab atas produk yang saya buat					
6	Dengan mendapatkan pelatihan, membuat saya memiliki rasa kepemilikan atas pekerjaan yang saya lakukan					
7	Dengan mendapatkan pelatihan, membuat keahlian saya meningkat dalam melakukan pekerjaan					
8	Dengan mendapatkan pelatihan, membangun skill komunikasi yang efektif antar rekan kerja					
9	Dengan mendapatkan pelatihan, membangun skill yang sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan					

Product Quality

No	Questions	1. Strongly Disagree (Sangat tidak setuju)	2. Disagree (Tidak Setuju)	3. Neutral (Netral)	4. Agree (Setuju)	5. Strongly Agree (Sangat setuju)
1	Saya merasa puas dengan rasa dan aroma produk yang saya buat					
2	Saya merasa percaya diri dengan rasa dan aroma produk yang saya buat					
3	Saya bangga dengan rasa produk dan aroma yang saya buat					
4	Saya merasa puas dengan					

	tekstur produk yang saya buat					
5	Saya percaya dengan konsistensi produk yang saya buat					
6	Saya bangga dengan tekstur dan konsistensi produk yang saya buat					
7	Saya merasa puas dengan tampilan produk yang saya buat					
8	Saya memiliki kepercayaan diri dengan bentuk produk yang saya buat					
9	Saya dengan bangga menyajikan tampilan produk yang saya buat					

Appendix 2 – Data

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE												
SOP1	SOP2	SOP3	SOP4	SOP5	SOP6	SOP7	SOP8	SOP9	SOP10	SOP11	SOP12	Total
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
4	4	5	3	5	4	3	4	3	5	3	3	46
3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	50
5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	51
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	51
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	58
5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	3	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	3	5	2	4	2	5	4	3	5	3	1	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	54
5	4	3	4	3	5	5	3	4	4	5	3	48
4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	46
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	56
3	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	46
4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	48

5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	16
3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	35
4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	49
5	3	5	3	4	3	5	5	4	3	3	3	46
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	48
5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	48
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	24

EMPLOYEE DEVELOPMENT									
ED 1	ED 2	ED 3	ED 4	ED 5	ED 6	ED 7	ED 8	ED 9	Total
4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
5	5	5	5	3	4	4	5	3	39
3	4	4	5	5	4	4	5	4	38
4	5	4	5	3	4	4	5	4	38
4	4	5	4	5	5	4	4	4	39
5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
4	4	4	5	4	3	4	5	4	37
5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
4	3	3	5	5	5	3	3	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	2	1	4	5	5	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	4	5	5	5	5	5	42
4	4	5	4	4	3	4	4	5	37
5	4	3	4	5	3	4	5	4	37
5	4	4	5	4	4	4	3	4	37
5	4	4	5	4	4	5	4	5	40
3	4	4	5	4	3	4	5	4	36
4	3	3	4	5	4	4	4	5	36
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
3	1	1	3	2	1	2	1	2	16
3	2	4	3	4	5	5	3	5	34
4	4	5	3	3	4	5	4	5	37
4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	5	4	5	4	3	5	3	36
5	4	4	3	5	5	4	3	4	37
1	2	1	2	1	2	1	2	1	13
3	4	5	3	4	5	3	4	5	36
5	4	3	5	4	3	5	4	3	36
1	2	3	1	2	3	1	2	3	18
PRODUCT QUALITY									
PQ 1	PQ 2	PQ 3	PQ 4	PQ 5	PQ 6	PQ 7	PQ 8	PQ 9	Total
4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
4	3	4	5	4	5	2	3	1	31
3	5	3	4	5	4	5	5	4	38
5	4	5	4	3	5	4	4	5	39
4	4	4	4	4	5	5	4	5	39
4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	5	5	4	5	4	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	5	4	5	3	5	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	2	4	2	5	4	3	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	3	3	4	2	3	4	4	5	32
3	4	4	5	5	4	4	3	5	37
3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
4	5	5	4	4	4	5	4	5	40
4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	5	5	4	4	5	4	5	40
1	2	1	2	2	1	2	1	2	14
3	4	3	4	2	4	5	3	4	32
5	3	4	4	5	4	1	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	3	4	5	3	4	5	5	38
4	5	4	3	3	3	4	4	5	35
1	2	1	2	1	2	1	2	1	13
3	4	5	3	4	5	3	4	5	36
5	4	3	5	4	3	5	4	3	36
1	2	3	1	2	3	1	2	3	18

Curriculum vitae

Marcel Devara Sutrisno



PERSONAL DATA

Address : Jl. Parujakan No. 19 RT/RW
005/004 Pekalipan, Cirebon
Mobile phone : 085864020290
Email : marceldevara84@gmail.com
Place/Date of Birth : Cirebon, 28 Maret 2000
Nationality : Indonesia
Gender : Male

EDUCATION

2018 – Present : Swiss German University, Tangerang, Indonesia Hotel and Tourism management in the 7th Semester
2015 – 2018 : Senior High School (SMA NEGERI 6 CIREBON)
2012 – 2015 : Junior High School (SMP ISLAM AL-AZHAR 5 CIREBON)

INTERNSHIP

July 2019 - January 2020, in The Dharmawangsa Hotel – South Jakarta

Activities : Front Office (Best Trainee 2020)

- Receptionist (Handle guest check in and out)
- Telephone Operator (Handle guest through telephone)
- Concierge and Bellboy (Making good impression on hotel guest)
- Butler (Providing personalized service to guest)

February 2022 - Present, in Ibis Gading Serpong Hotel - Tangerang

Activities : Cook Helper

- Preparing cook utensils that will be used
- Preparing raw materials to be processed
- Cleaning and storing used equipment
- Helping Chef in processing food

ORGANIZATION EXPERIENCE

- Committee Of IBEF 2018 – Fund Raising Division
- Committee of HFLA 2018 at JCC - Liaison Officer
- Committee of HARFEST 2019 at JCC - Fund Raising
- Daily Worker at Santika Hotel Bintaro – Cook Helper

SEMINAR AND ACTIVITIES

- Training - Attendee of the training "The amazing you" supported by pesona Indonesia (2018)
- Seminar - Attendee of the seminar by Mr. Made Suwanten as Human Resource Director sharing about "Your Future is Now " (2019)
- Seminar - Attendee of Seminar by prof. Gavin from IMI Switzerland about "Challenge for hospitality and Tourism Schools Graduates in the industry 4.0 " (2019)
- Seminar - attendee of seminar by pata about "tourism & rural development" (2020)
- Seminar - attendee of seminar by albert leonardo about "get money through your phone" (2019)

SKILLS

Bahasa Indonesia – Fluent
English – Good
Teamwork – Good
General Knowledge – Good