


Pelatihan Berbasis Praktik untuk Meningkatkan Layanan Hospitality Pedagang SWK Griyaku Pacet Mojokerto

¹⁾Andika Kuncoro Widagdo, ²⁾Lucia Tri Pangesthi, ³⁾Mauren Gita Miranti, ⁴⁾Nurul Farikhatir Rizkiyah, ⁵⁾Annisa Nur'Ain, ⁶⁾Patni, ⁷⁾Minar Titis Santoso

^{1,4,5,7)}Pariwisata, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

^{2,3,6)}Pendidikan Tata Boga, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email Corresponding: luciapangesthi@unesa.ac.id

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Keramah Tamahan Pelayanan Pedang Makanan Kualitas Layanan SWK Griyaku	Studi telah menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing UMKM kuliner. Namun demikian, hasil analisis kebutuhan menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang masih memiliki keterbatasan dalam pengetahuan tentang standar pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, tata saji, kebersihan, dan standar pelayanan di industri perhotelan. Program ini berhasil meningkatkan keterampilan dan sikap pelayanan para pedagang melalui pelatihan berbasis praktik, yang mencakup pendampingan berkelanjutan, simulasi pelayanan, sosialisasi, dan demonstrasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pemahaman konsep layanan prima, kemampuan berkomunikasi, kebersihan stan, dan tata saji makanan meningkat secara signifikan. Pembentukan Kelompok Pedagang Peduli Layanan (KPPL) di lingkungan SWK membantu mempertahankan program dengan menciptakan budaya layanan kolektif. Secara keseluruhan, program ini memiliki efek sosial dan ekonomi yang baik, seperti meningkatkan kepercayaan diri pedagang, menciptakan lingkungan yang lebih bersih dan ramah, dan meningkatkan pendapatan beberapa pedagang hingga 15 persen. Pelatihan ini berhasil mendorong transformasi layanan yang mendukung pertumbuhan SWK Griyaku Pacet sebagai destinasi kuliner yang kompetitif dan berdaya saing tinggi. Ini dicapai melalui pendekatan terstruktur dan partisipatif
Keywords: Hospitality Service Food Vendors Service Quality Griyaku Culinary Center (SWK)	Studies have shown that service quality is essential for maintaining customer loyalty and improving the competitiveness of culinary micro, small, and medium enterprises (MSMEs). However, the results of the needs analysis indicate that most traders have limited knowledge of service standards, customer communication, presentation, and hygiene in the hospitality industry. This program successfully improved traders' service skills and attitudes through practice-based training, including ongoing mentoring, service simulations, socialization, and demonstrations. Evaluation results showed significant improvement in understanding the concept of excellent service, communication skills, stall cleanliness, and food presentation. Forming the Service-Conscious Vendors Group (KPPL) in the SWK neighborhood helped sustain the program by creating a collective service culture. Overall, the program had positive social and economic effects, such as boosting vendors' confidence, creating a cleaner and friendlier environment, and increasing some vendors' income by up to 15 percent. The training successfully encouraged a transformation in service that supports SWK Griyaku Pacet's growth as a competitive culinary destination. This transformation was achieved through a structured, participatory approach.
This is an open access article under the CC-BY-SA license.	
	

I. PENDAHULUAN

Pengembangan ekonomi lokal sangat dipengaruhi oleh komunitas pelaku usaha kuliner, termasuk pedagang di Sentra Wisata Kuliner (SWK) Griyaku Pacet Mojokerto. Kualitas layanan dalam industri kuliner dan pariwisata sangat penting untuk kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan daya saing destinasi kuliner. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM kuliner (Gulam B et al., 2023). Keberhasilan pedagang dalam memberikan layanan yang baik sangat

bergantung pada tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan mereka untuk secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip hospitality.

Layanan kuliner yang ramah, profesional, dan higienis semakin diperlukan seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang mengunjungi wilayah Pacet sebagai kawasan wisata unggulan Kabupaten Mojokerto. Dalam berbagai kebijakan pemberdayaan ekonomi masyarakat, pelatihan peningkatan kapasitas sumber daya manusia telah terbukti efektif dalam memperkuat daya saing UMKM kuliner lokal (Ananta et al., 2024). Hal ini menegaskan betapa pentingnya peningkatan kompetensi pelaku usaha untuk mendukung pertumbuhan sektor kuliner dan pariwisata.

SWK Griyaku Pacet, yang merupakan salah satu tempat makan favorit wisatawan, memiliki banyak potensi untuk berkembang. Namun, sejumlah pedagang masih menghadapi keterbatasan dalam hal pengetahuan hospitality, standar pelayanan, dan cara yang efektif untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Penelitian sebelumnya juga menemukan bahwa rendahnya kompetensi layanan sering menjadi penyebab utama turunnya pengalaman pelanggan di destinasi wisata kuliner (Andika Isma et al., 2024). Hal ini menyebabkan pengalaman pelanggan yang buruk, yang mengakibatkan retensi pelanggan yang rendah dan daya tarik area yang menurun.

Selain itu, kurangnya pelatihan, kurangnya standar layanan yang seragam, dan kurangnya pemahaman pedagang tentang pentingnya pelayanan prima untuk menciptakan nilai tambah bagi bisnis mereka adalah faktor-faktor yang menyebabkan implementasi hospitality menjadi sangat buruk. Studi pelatihan hospitality pada UMKM menunjukkan bahwa pedagang cenderung fokus pada pengolahan makanan dan mengabaikan aspek pelayanan seperti salam, komunikasi, penanganan keluhan, kebersihan area, dan penyajian makanan (Safitri et al., 2025a). Padahal, dalam industri kuliner dan pariwisata, perubahan paradigma menuntut pedagang tidak hanya menjual produk berkualitas, tetapi juga menawarkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Oleh karena itu, langkah strategis untuk meningkatkan kapasitas melalui *pelatihan hospitality berbasis praktik* adalah meningkatkan profesionalisme pedagang, meningkatkan standar layanan, dan memperkuat daya saing di wilayah SWK Griyaku Pacet. Pelatihan berbasis praktik telah terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan hospitality UMKM kuliner pada berbagai desa wisata di Indonesia (Safitri et al., 2025).

Dengan pelatihan yang komprehensif dan aplikatif, pedagang akan lebih siap menghadapi dinamika permintaan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Mereka juga diharapkan mampu memahami karakteristik kebutuhan pelanggan, menerapkan teknik layanan yang tepat, menjaga kebersihan dan keamanan makanan, serta memberikan respons yang cepat dan ramah terhadap keluhan pelanggan. Penelitian tentang pendampingan UMKM juga menunjukkan bahwa proses pendampingan setelah pelatihan sangat penting untuk memastikan penerapan keterampilan secara konsisten (Nisak et al., 2024).

Beberapa masalah utama yang dihadapi pedagang SWK Griyaku Pacet berdasarkan analisis kebutuhan adalah: kurangnya pengetahuan dan keterampilan tentang praktik hospitality, kurangnya standar layanan yang diterapkan secara konsisten, kurangnya pelatihan yang dapat membantu pedagang menjadi lebih siap memberikan layanan prima.

Sosialisasi, pelatihan berbasis praktik, simulasi pelayanan, dan pendampingan adalah solusi yang ditawarkan oleh kegiatan PKM ini. Berdasarkan bukti dari berbagai program pelatihan UMKM kuliner, kombinasi pelatihan dan pendampingan terbukti mampu meningkatkan kompetensi layanan secara signifikan (Nisak et al., 2024). Diharapkan melalui program ini, pedagang SWK Griyaku Pacet Mojokerto akan menjadi lebih profesional, ramah, dan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini akan memungkinkan SWK Griyaku Pacet Mojokerto berkembang menjadi kawasan kuliner yang unggul dan berdaya saing tinggi.

II. MASALAH

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan analisis kebutuhan di Sentra Wisata Kuliner (SWK) Griyaku Pacet Mojokerto, ditemukan bahwa sebagian pedagang masih memiliki keterbatasan dalam penerapan prinsip-prinsip hospitality. Permasalahan utama meliputi rendahnya pemahaman terhadap standar pelayanan, keterampilan komunikasi dengan pelanggan yang belum optimal, serta penerapan kebersihan dan tata saji makanan yang belum konsisten. Kondisi ini berdampak pada kualitas interaksi antara pedagang dan pelanggan, sehingga pengalaman kuliner yang diperoleh pengunjung belum sepenuhnya mencerminkan karakter layanan yang profesional dan ramah sebagaimana dituntut dalam industri pariwisata.

Selain itu, belum adanya standar layanan yang seragam serta minimnya pelatihan berbasis praktik menyebabkan pedagang cenderung berfokus pada aspek produksi makanan, sementara aspek pelayanan sebagai nilai tambah usaha belum menjadi perhatian utama. Padahal, kualitas layanan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan daya saing kawasan wisata kuliner dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, kondisi tersebut menunjukkan perlunya kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang berfokus pada peningkatan kapasitas pedagang melalui pelatihan hospitality berbasis praktik dan pendampingan, guna mendorong terbentuknya budaya layanan yang profesional, higienis, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

III. METODE

Secara sistematis, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan melalui empat tahapan utama: perencanaan dan persiapan, pelaksanaan pelatihan, pengawasan dan evaluasi, dan terakhir, pembinaan dan tindak lanjut. Metode ini dimaksudkan untuk memastikan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan dan signifikan bagi pedagang dan pengunjung SWK.

Pekerjaan pertama, "perencanaan dan persiapan," dimulai dengan mempelajari kebutuhan lokasi secara menyeluruh. Survei lapangan dan observasi langsung terhadap aktivitas pedagang di SWK Griyaku Pacet dilakukan oleh tim pelaksana. Kemampuan dasar untuk memberikan pelayanan, kualitas interaksi antara pedagang dan pelanggan, tingkat kebersihan lokasi jualan, tata saji produk, dan kendala yang menghambat layanan ramah dan profesional adalah topik utama penilaian. Hasil menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan elemen seperti cara menyambut pelanggan, berbicara dengan orang lain, menyediakan makanan yang menarik, dan menangani keluhan secara efektif.

Selanjutnya, tim bekerja sama secara intensif dengan pemerintah desa setempat dan pengelola SWK untuk memastikan dukungan lokal dan sinergi program. Kerja sama ini sangat penting untuk mendapatkan akses ke fasilitas, data pedagang, dan dukungan logistik selama kegiatan berlangsung. Tim membuat program pelatihan yang relevan dan relevan berdasarkan masukan dan kebutuhan stakeholder. Pemilihan materi, teknik pembelajaran, jadwal pelatihan, penyediaan narasumber dari industri perhotelan dan pariwisata, dan persiapan sarana pendukung seperti modul, alat peraga, dan lokasi pelatihan adalah semua bagian dari program ini.

Tahap kedua adalah pelaksanaan pelatihan; ini dirancang untuk menjadi sederhana dan dapat diterapkan langsung oleh para pedagang. Materi pelatihan disusun secara kontekstual dan praktis, dan mencakup konsep dasar "hospitality", cara menyambut pelanggan dengan baik, cara berkomunikasi dengan efektif dan ramah, standar kebersihan dan sanitasi, dan tata saji makanan yang menarik. Peserta juga dilatih dalam menangani keluhan pelanggan, etika pelayanan di industri makanan dan minuman, dan sesi praktik langsung.

Metode penyampaian dilakukan secara interaktif dan partisipatif sehingga peserta dapat memahaminya dengan lebih baik. Kegiatan pelatihan termasuk demonstrasi langsung oleh instruktur, diskusi kelompok, ceramah singkat, dan "role play", atau simulasi peran layanan sehari-hari. Metode ini memungkinkan pedagang tidak hanya mempelajari teori tetapi juga mempraktikkannya dalam situasi kehidupan nyata.

Proses pembelajaran terdiri dari "praktik lapangan", yang dilakukan setelah presentasi materi. Para pedagang diminta untuk meniru pelayanan pelanggan, seperti menyapa pelanggan, menampilkan menu, membuat makanan dengan cara yang menarik, dan menanggapi keluhan dengan cara yang profesional. Selain itu, sesi ini memberikan kesempatan bagi tim pelatih untuk menilai seberapa baik mereka memahami peserta dan membangun kebiasaan baru untuk memberikan layanan yang baik.

Pengawasan dan evaluasi dilakukan secara menyeluruh selama pelatihan. Tim melacak kemajuan kegiatan, tingkat partisipasi peserta, dan hambatan selama proses. Setelah pelatihan selesai, evaluasi akhir dilakukan menggunakan beberapa teknik, termasuk observasi perilaku, tes tertulis singkat, dan wawancara mendalam. Tujuannya adalah untuk mengukur apakah pengetahuan, kemampuan, dan perspektif tentang memberikan pelayanan telah berkembang. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta menunjukkan respons positif; sebagian besar merasa lebih percaya diri dan siap menerapkan pengetahuan baru dalam upaya mereka.

Tindak lanjut dan pembinaan, tahap terakhir, sangat penting untuk keberlanjutan program. Setelah pelatihan, tim membantu pedagang memperkuat kebiasaan layanan yang telah dipelajari melalui kunjungan dan konsultasi teratur. Tim juga membantu membangun Kelompok Pedagang Peduli Layanan (KPPL) untuk membangun budaya layanan bersama. Di lingkungan SWK, kelompok ini membantu pedagang saling mengingatkan, menjaga kebersihan, dan mengembangkan standar pelayanan yang konsisten.

Sebagai bagian dari komitmen jangka panjang, "evaluasi berkelanjutan" dilakukan secara berkala. Ini memantau kualitas layanan secara teratur untuk melacak kemajuan, memberikan umpan balik, dan menentukan kebutuhan pelatihan tambahan di masa depan.

Diharapkan program pengabdian ini dapat mendorong transformasi layanan di SWK Griyaku Pacet berkat pendekatan yang terstruktur, partisipatif, dan berkelanjutan. Tidak hanya pedagang menjadi lebih profesional, tetapi pengunjung juga memiliki pengalaman kuliner yang lebih menyenangkan. Ini membuat daerah ini menjadi destinasi wisata kuliner yang semakin kompetitif, ramah, dan berdaya tarik bagi wisatawan lokal dan luar daerah.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai bagian dari upaya pengembangan pariwisata berbasis komunitas, kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Sentra Wisata Kuliner (SWK) Griyaku Pacet, Mojokerto, berhasil membawa perubahan nyata dalam kualitas layanan pedagang. Program ini merupakan respons langsung terhadap temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sebagian besar pedagang belum memahami konsep hospitality, kurang terampil dalam komunikasi pelanggan, serta masih lemah dalam penerapan standar kebersihan dan tata saji makanan. Melalui pendekatan interaktif, praktik langsung, dan pendampingan berkelanjutan, pelatihan ini tidak hanya memberikan pengetahuan baru, tetapi juga mendorong transformasi perilaku dalam pelayanan sehari-hari.

1. Pelaksanaan Program Pelatihan

Kegiatan dibuka secara resmi oleh perwakilan pemerintah desa dan pengelola SWK Griyaku Pacet, yang menekankan pentingnya peningkatan layanan sebagai fondasi kuat bagi pengembangan Pacet sebagai destinasi wisata unggulan. Dalam sambutannya, pihak desa menyampaikan bahwa pedagang bukan hanya penjual makanan, melainkan agen pengalaman wisata yang turut membentuk kesan pertama dan terakhir bagi wisatawan. Pemahaman ini sejalan dengan konsep bahwa kualitas layanan sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan wisatawan (Dea Ayu Larasati, 2022; Mulyana & Chandra Lesmana, 2021). Sesi pembukaan juga menjadi momen sosialisasi tujuan program, manfaat jangka panjang, serta ekspektasi partisipasi aktif dari seluruh pedagang. Antusiasme peserta terlihat sejak awal, menandai kesiapan mereka untuk belajar dan berkembang.

2. Penyampaian Materi Pelatihan

a. Konsep Dasar Layanan Prima dan Wisata Makanan dan Minuman

Instruktur yang berpengalaman di bidang layanan makanan menyampaikan materi inti tentang prinsip dasar hospitality. Peserta diperkenalkan pada konsep bahwa layanan bukan sekadar transaksi, melainkan bagian dari menciptakan pengalaman emosional bagi pelanggan, sesuai dengan teori service quality dan emotional satisfaction (Mukhlisin & Yuana, 2023; Poetry & Halim, 2022). Materi mencakup nilai-nilai pelayanan pelanggan, komunikasi efektif, teknik merespons dengan empati, serta pentingnya konsistensi dalam memberikan layanan berkualitas. Salah satu titik balik pemahaman adalah saat peserta diajak membedakan antara “menjual makanan” dan “menjual pengalaman”, selaras dengan temuan (Mukhlisin & Yuana, 2023) bahwa pengalaman emosional sangat memengaruhi loyalitas pelanggan.



Gambar 1. Foto Bersama Peserta Pelatihan

b. Tata Saji, Kebersihan, dan Sanitasi

Sesi ini menjadi salah satu yang paling relevan bagi pedagang, mengingat banyak dari mereka belum memiliki pemahaman menyeluruh tentang sanitasi pangan dan estetika penyajian. Instruktur menjelaskan standar kebersihan area jualan, alat masak, dan kemasan, serta metode sanitasi yang aman sesuai prinsip *food safety*. Para pedagang diajak melakukan observasi mandiri terhadap stan mereka untuk mengidentifikasi area yang belum memenuhi standar. Mereka kemudian membuat rencana perbaikan sederhana, seperti menyediakan sarung tangan sekali pakai, menggunakan tutup makanan, dan menyusun ulang tata letak stan agar lebih bersih dan menarik.

3. Demonstrasi dan Praktik Lapangan

Role play menjadi metode efektif untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi interpersonal (Lianawati, 2020). Pedagang diminta mempraktikkan situasi nyata seperti menyapa pelanggan dengan senyum, menjelaskan menu dengan ramah, serta menutup transaksi dengan ucapan terima kasih. Instruktur memberikan umpan balik langsung terkait ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh.

Simulasi ini membekali pedagang menghadapi situasi sulit dengan pendekatan empati dan penyelesaian masalah. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa keluhan merupakan peluang untuk membangun hubungan lebih kuat dengan pelanggan (M. Aboalganem et al., 2024). Setelah sesi ini, banyak pedagang mengungkapkan peningkatan rasa percaya diri dalam menghadapi konflik.

Peserta diminta mempraktikkan penyajian makanan yang biasa mereka jual. Instruktur mengevaluasi aspek kebersihan, estetika plating, ukuran porsi, serta kualitas interaksi saat penyajian. Prinsip sanitasi dan estetika sesuai rekomendasi ditekankan untuk meningkatkan kualitas dan keamanan produk kuliner.

4. Pengawasan, Evaluasi, dan Respons Peserta

Selama pelatihan, tim pengabdian memantau partisipasi, antusiasme, dan dinamika peserta. Evaluasi dilakukan melalui tes tertulis, observasi, dan wawancara, selaras dengan pendekatan evaluasi pelatihan berbasis kompetensi (Nuraeni et al., 2015). Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman konsep hospitality, kemampuan komunikasi, tata saji, dan kebersihan stan, mendukung teori bahwa pelatihan berbasis praktik memberikan dampak langsung terhadap perubahan perilaku layanan (Supardi et al., 2024).



Gambar 2. Foto Kegiatan PKM

5. Tindak Lanjut dan Pembinaan Berkelanjutan

Untuk memastikan keberlanjutan perubahan, tim melakukan pendampingan rutin. Banyak pedagang mulai merasakan dampak positif seperti interaksi yang lebih hangat dan peningkatan jumlah pelanggan, mendukung konsep *service experience* sebagai penggerak loyalitas. Komunitas Pedagang Peduli Layanan (KPPL) dibentuk sebagai wadah swadaya pedagang untuk saling mengawasi standar layanan dan kebersihan. Pembentukan komunitas ini sejalan dengan literatur bahwa *peer support* memperkuat perubahan perilaku dan menjaga konsistensi layanan.

6. Dampak Sosial dan Ekonomi

Dampak sosial terlihat dari meningkatnya solidaritas antarpedagang, rasa percaya diri, dan kolaborasi antarpihak, sesuai dengan konsep pemberdayaan komunitas. Dampak ekonomi juga jelas: peningkatan kualitas layanan berdampak pada peningkatan persepsi dan kepuasan pelanggan, yang tercermin dari kenaikan omzet hingga 10% beberapa minggu pascapelatihan.

V. KESIMPULAN

Program pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan praktik di SWK Griyaku Pacet Mojokerto berhasil meningkatkan layanan pedagang. Pelatihan ini dapat menjawab masalah utama yang dihadapi pedagang, seperti pemahaman yang buruk tentang konsep hospitality, kurangnya standar layanan yang konsisten, lemahnya kemampuan komunikasi, dan masalah kebersihan. Kontekstual, simulasi pelayanan, dan pendampingan teratur meningkatkan kemampuan pedagang dalam komunikasi interpersonal, tata saji, kebersihan, dan etika pelayanan. Sebagai hasil dari evaluasi, pedagang menjadi lebih percaya diri, lebih ramah, dan lebih mampu menerapkan prinsip layanan prima yang berkelanjutan. Untuk memastikan keberlanjutan program melalui kolaborasi budaya dan kolaborasi internal, pembentukan KPPL adalah langkah strategis. Kawasan kuliner lokal berkembang berkat layanan yang lebih baik, seperti peningkatan kenyamanan pengunjung dan peningkatan keuntungan pedagang. Secara keseluruhan, program ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik dan pendampingan berkelanjutan adalah pendekatan yang berhasil untuk meningkatkan kemampuan UMKM kuliner dan meningkatkan daya tarik destinasi wisata berbasis komunitas. SWK Griyaku Pacet kini memiliki fondasi yang lebih kuat untuk menjadi tempat makan yang ramah, profesional, dan berdaya saing.

Rekomendasi peningkatan layanan di SWK Griyaku Pacet mencakup beberapa strategi utama. Pertama, perlu dilakukan pelatihan lanjutan secara rutin untuk memperkuat keterampilan pedagang dalam komunikasi, penanganan keluhan, serta kebersihan dan sanitasi. Materi tambahan seperti digital marketing, pengelolaan menu, dan inovasi produk juga penting untuk meningkatkan daya saing.

Kedua, pengelola SWK bersama KPPL perlu menyusun SOP Pelayanan yang sederhana dan mudah diterapkan, mencakup tata cara menyambut pelanggan, menjaga kebersihan, penyajian makanan, penanganan komplain, dan pengaturan jam operasional. Penguatan peran KPPL juga diperlukan melalui kegiatan rutin seperti pertemuan, evaluasi, dan kerja bakti bersama.

Ketiga, pendampingan berkelanjutan dari akademisi dan pemerintah desa sangat penting untuk memastikan pedagang mendapatkan dukungan teknis dalam menghadapi masalah di lapangan. Selain itu, peningkatan fasilitas seperti tempat duduk, pencahayaan, tempat sampah tertutup, dan papan menu standar akan menunjang pengalaman pelanggan.

Pedagang juga didorong untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi. Terakhir, monitoring dan evaluasi berkala melalui observasi, survei, atau pertemuan internal harus dilakukan untuk memastikan standar layanan tetap terjaga dan menjadi dasar pengembangan pelatihan berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, N. P., Ramadhan, A., Meirinawati, M., & Suprpto, F. A. (2024). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Ekonomi Lokal pada Sektor UMKM di Sentra Wisata Kuliner Karah, Kota Surabaya. *Bappenas Working Papers*, 7(1), 72–85. <https://doi.org/10.47266/bwp.v7i1.310>
- Andika Isma, Alisyahbana, A. N. Q. A., & Rahmawati, R. (2024). A Quantitative Study on Culinary Tourism: The Effect of Service Quality on Purchase Decision Through Trust and Word of Mouth. *Proceedings International Conference on Marine Tourism and Hospitality Studies*, 1(1), 177–191. <https://doi.org/10.33649/iconmths.v1i1.378>
- Dea Ayu Larasati. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132–142. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v18i3.227>
- Gulam B, M. I., Suryadi, N., & Prima Waluyowati, N. (2023). The effect of service quality and perceived value on customer loyalty in Tuban restaurants with customer satisfaction mediation. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 12(5), 62–73. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i5.2667>
- Lianawati, A. (2020). Efektivitas Penggunaan Role Playing Untuk Meningkatkan Komunikasi Interpesonal Mahasiswa. *Buana Pendidikan: Jurnal Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 14(26), 188–193. <https://doi.org/10.36456/bp.vol14.no26.a2187>
- M. Aboalghanam, K., Alzghoul, A., & Alhanatleh, H. (2024). An analysis of service quality and complaint handling in the Jordanian healthcare sector: Implications for TQM and customer retention. *Innovative Marketing*, 20(1), 51–65. [https://doi.org/10.21511/im.20\(1\).2024.05](https://doi.org/10.21511/im.20(1).2024.05)
- Mukhlisin, M. Z., & Yuana, P. (2023). Pengaruh Ikatan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 2(2), 485–493. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2023.02.2.22>
- Mulyana, H., & Chandra Lesmana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Keraton Kasepuhan Cirebon. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 291–297. <https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.138>

-
- Nisak, N. A., Khair, U., & Fitriani, D. (2024). Pendampingan Pelatihan Pembukuan Sederhana Bagi Umkm Di Desa Tanjung Betung 1. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(2), 38–44. <https://doi.org/10.59407/jpmebd.v1i2.710>
- Nuraeni, L., Elshap, D. S., & Kartika, P. (2015). Implementasi Penyusunan Instrumen Evaluasi Yang Digunakan Oleh Widyaiswara Dalam Mengukur Keberhasilan Pelatihan Di Balai Besar Pendidikan Dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Lembang. *P2M STKIP Siliwangi*, 2(1), 31. <https://doi.org/10.22460/p2m.v2i1p31-39.161>
- Poetry, G., & Halim, V. (2022). Pengaruh Service Quality, Positive Emotional Experience, Customer Value, Dan Brand Awareness Terhadap Customer Satisfaction Dan E-Wom Wisatawan Di Danau 3 Warna Kelimutu Ende Ntt. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2), 67–76. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.2.67-76>
- Safitri, R. I., Hidayat, N. A., Agustin, H., Christalia, K., Raikonen, K., Nugroho, N. S., Meriani, T. N. O., & Adha, I. F. (2025a). Pemberdayaan UMKM pada pelapak melalui program hospitality dan plating untuk meningkatkan daya tarik destinasi kuliner di desa wisata. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 6(3), 762–771. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v6i3.23851>
- Safitri, R. I., Hidayat, N. A., Agustin, H., Christalia, K., Raikonen, K., Nugroho, N. S., Meriani, T. N. O., & Adha, I. F. (2025b). Pemberdayaan UMKM pada pelapak melalui program hospitality dan plating untuk meningkatkan daya tarik destinasi kuliner di desa wisata. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 6(3), 762–771. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v6i3.23851>
- Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Muhammad Haikal, C. (2024). Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *JURNAL KEKER WISATA*, 2(2), 182–196. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.260>