

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK BERDASARKAN GOOGLE REVIEW DI MUSCADE JAPANESE STEAK HOUSE RESTAURANT THE SENTRA HOTEL MANADO

Kharina Tesalonika Kairupan^{1*}, Bernadain Dianty Polii², Seska Mengko³

¹Politeknik Negeri Manado, Indonesia

*Email Corresponding Author: kharinakairupan2303@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kualitas produk berdasarkan ulasan Google di Muscade Japanese Steak House Restaurant The Sentra Hotel Manado. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya ulasan pelanggan di platform digital sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan staf Food and Beverage Service dan Food and Beverage Supervisor, dokumentasi, serta analisis terhadap 32 ulasan pelanggan di Google Review. Analisis data dilakukan dengan mengelompokkan ulasan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, kualitas produk, dan konsistensi kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan dan kualitas produk di Muscade Japanese Steak House telah memberikan kepuasan kepada sebagian besar tamu. Hal tersebut ditunjukkan oleh dominasi ulasan positif yang mengapresiasi keramahan dan kesopanan staf, kebersihan restoran, kenyamanan suasana, cita rasa makanan, kualitas steak, kesegaran bahan baku, serta penyajian makanan yang menarik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan, yaitu lamanya waktu penyajian makanan saat restoran ramai, ketidaksesuaian tingkat kematangan steak dengan permintaan tamu, serta kualitas beberapa menu yang belum konsisten. Manajemen restoran perlu meningkatkan kecepatan pelayanan, koordinasi antara staf pelayanan dan dapur, serta menjaga konsistensi kualitas produk agar kepuasan tamu dan citra positif restoran tetap terjaga.

Kata kunci: Restoran, F&B Service; Google Review; Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk

ABSTRACT

This study aims to analyze service and product quality based on Google Reviews at Muscade Japanese Steak House Restaurant, The Sentra Hotel Manado. This study is motivated by the importance of customer reviews on digital platforms as evaluation material in improving service quality. The method used is qualitative research with a descriptive approach. Data were obtained through observation, interviews with Food and Beverage Service staff and Food and Beverage Supervisors, documentation, and analysis of 32 customer reviews on Google Reviews. Data analysis was conducted by grouping reviews according to indicators of service quality, product quality, and quality consistency. The results show that, in general, the quality of service and product at Muscade Japanese Steak House has satisfied most guests. This is indicated by the predominance of positive reviews that appreciate the friendliness and politeness of the staff, the cleanliness of the restaurant, the comfortable atmosphere, the taste of the food, the quality of the steak, the freshness of the raw materials, and the attractive presentation. However, several weaknesses were still found, namely the long time required to serve food when the restaurant is busy, the mismatch between the level of steak doneness and guests' requests, and the inconsistent quality of some menu items. Restaurant management needs to improve service speed and coordination between service staff and the kitchen, and to maintain consistent product quality to sustain guest satisfaction and a positive restaurant image.

Keywords: Restaurant; F&B Service; Google Reviews; Service Quality; Product Quality

History Article

Submitted 29 July 2026 | Revised 11 September 2026 | Accepted 19 September 2026

License and Copyright

Attribution-NonCommercial-ShareAlike
International CC BY-NC-SA 4.0

4.0



Website

<https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index>

Email

juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri hotel dan restoran saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan, sejalan dengan perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek bisnis, mulai dari sistem operasional dan strategi pemasaran hingga cara bisnis berinteraksi dengan pelanggan. Lebih jauh lagi, transformasi digital juga telah mengubah perilaku konsumen dalam mencari informasi dan membuat keputusan.

Di era digital saat ini, konsumen tidak lagi hanya mengandalkan promosi konvensional atau rekomendasi dari orang-orang terdekat. Sebaliknya, mereka lebih cenderung menggunakan berbagai platform digital sebagai sumber informasi utama, khususnya melalui ulasan online. Ulasan online dianggap sebagai bentuk transparansi mengenai pengalaman pelanggan sebelumnya, sehingga memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk persepsi, keyakinan, dan keputusan calon pelanggan.

Dengan akses informasi yang mudah ini, konsumen menjadi lebih selektif dan kritis dalam memilih restoran yang akan mereka kunjungi. Mereka mempertimbangkan tidak hanya kualitas produk tetapi juga layanan, suasana, dan pengalaman keseluruhan yang dibagikan oleh pelanggan lain. Oleh karena itu, ulasan online kini menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kunjungan dan kepuasan tamu di industri hotel dan restoran. Restoran Muscade Japanese Steak House, yang terletak di The Sentra Hotel Manado, adalah unit bisnis kuliner yang menawarkan pengalaman bersantap tradisional Jepang dengan mengusung konsep steakhouse. Restoran ini tidak hanya menawarkan beragam menu hidangan berkualitas, tetapi juga berupaya menciptakan suasana bersantap yang unik dan berkesan bagi setiap tamu. Menghadapi industri perhotelan yang semakin kompetitif, khususnya di sektor hotel dan restoran, restoran ini dituntut untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap kompetitif serta mempertahankan minat pelanggan.

Salah satu aspek penting yang perlu dipertimbangkan adalah memahami persepsi dan pengalaman tamu, sebagaimana tercermin dalam ulasan online. Ulasan yang ditinggalkan pelanggan di berbagai platform digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang berharga bagi calon pelanggan lainnya. Oleh karena itu, ulasan online dapat dimanfaatkan sebagai alat evaluasi dan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, produk, serta pengalaman secara keseluruhan.

Melalui analisis ulasan online, manajemen restoran dapat mengidentifikasi kekuatan yang perlu dipertahankan serta kelemahan yang perlu segera ditangani. Oleh karena itu, pemanfaatan ulasan online secara optimal dapat membantu restoran merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan ulasan di Google Reviews, Muscade Japanese Steak House menerima ulasan beragam dari para tamu mengenai kualitas layanan, cita rasa makanan, dan suasana restoran. Meskipun beberapa tamu memberikan tanggapan positif terhadap keramahan staf, ada juga beberapa kritik terkait kecepatan pelayanan dan konsistensi makanan yang disajikan.

Berdasarkan ulasan di Google Reviews, beberapa tamu mengeluhkan layanan yang lambat, kurangnya respons staf, serta kualitas makanan yang tidak konsisten. Temuan ini menunjukkan ketidakpuasan tamu terhadap kualitas layanan dan produk yang disediakan oleh Muscade Japanese Steak House. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menilai dan menganalisis tingkat kepuasan tamu berdasarkan ulasan online yang tersedia sebagai dasar evaluasi dan peningkatan layanan.

Ulasan online yang dipublikasikan oleh tamu di Google Reviews mengungkapkan berbagai tanggapan tentang pengalaman mereka di Muscade Japanese Steak House. Meskipun ulasan positif mengenai layanan dan kualitas makanan lebih banyak, beberapa tamu juga menyampaikan kritik terkait kecepatan layanan, respons staf, dan konsistensi rasa makanan. Situasi ini menunjukkan bahwa masih ada aspek layanan dan produk yang perlu dievaluasi guna meningkatkan kepuasan tamu. Oleh karena itu, penelitian tentang kepuasan tamu berdasarkan

ulasan online penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan serta menjadi dasar pengembangan strategi guna meningkatkan kualitas layanan dan produk.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Restoran

Menurut Sumbalatu et al. (2023), restoran adalah bisnis yang bergerak di bidang penyediaan makanan dan minuman bagi masyarakat umum untuk dikonsumsi di tempat. Restoran tidak hanya menyediakan berbagai pilihan makanan dan minuman, tetapi juga layanan pelanggan yang diberikan oleh staf dari saat makanan disajikan hingga akhir makan. Sebagai perusahaan komersial, restoran berorientasi pada pencapaian keuntungan melalui penjualan produk makanan dan minuman yang didukung oleh layanan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, restoran tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, tetapi juga sebagai sarana untuk memberikan pengalaman bersantap yang nyaman, sehingga menciptakan kepuasan dan mendorong kunjungan berulang.

2.2 Service Quality

Menurut Fikri dan Sukresna (2023), kualitas merupakan konsep yang relatif karena penilaiannya bergantung pada kondisi dan perspektif yang digunakan. Dari perspektif konsumen, kualitas dipahami sebagai tingkat kesesuaian suatu produk atau layanan dengan kebutuhan, harapan, dan preferensi mereka. Oleh karena itu, kualitas suatu produk dinilai berdasarkan berbagai aspek, seperti keandalan, daya tahan, kemurnian, ketepatan waktu, penampilan, integritas, serta karakteristik atau keunikan produk. Layanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi melalui sistem terstruktur untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Aktivitas ini dilakukan secara terus-menerus dengan tujuan memberikan pengalaman layanan yang baik, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.

2.3 Kualitas Produk

Menurut Purba et al. (2023), kualitas produk merupakan faktor penting yang dipertimbangkan konsumen saat memilih suatu produk. Produk yang ditawarkan harus berkualitas dan memenuhi harapan konsumen. Bagi konsumen, kualitas produk merupakan aspek kunci dalam proses pengambilan keputusan karena memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan keinginan untuk membeli kembali. Oleh karena itu, setiap produk yang dipasarkan harus memiliki kualitas yang terjamin untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen secara optimal.

2.4 Google Review

Menurut Andriyani dan Wismanantara (2023), Google Review adalah fitur yang disediakan oleh Google dan terintegrasi dengan Google Maps untuk setiap lokasi atau bisnis yang terdaftar. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk memberikan peringkat dan ulasan berdasarkan pengalaman mereka setelah mengunjungi suatu lokasi. Lebih lanjut, Google Review juga dapat diakses oleh pengguna lain saat mencari informasi tentang suatu lokasi melalui Google Maps atau mesin pencari Google.

Menurut Amalia, Setyaningrum, dan Ariani (2025), perkembangan Google Reviews sebagai media alternatif untuk menilai pengalaman pelanggan menunjukkan pentingnya platform tersebut sebagai sumber evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang menggunakan metode yang relevan dengan perkembangan teknologi terkini serta perilaku konsumen. Menurut Kiratana dan Praminatih (2024), ulasan pelanggan online merupakan bentuk media promosi digital yang berisi opini, pengalaman, dan penilaian konsumen terhadap suatu produk atau layanan yang disampaikan melalui platform online. Ulasan ini sering dianggap sebagai sumber informasi yang objektif dan dapat diandalkan karena berasal dari pengalaman pelanggan di kehidupan nyata setelah menggunakan produk atau layanan tersebut.

3. METODE

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses penelitian. Oleh karena itu, tujuannya adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan tamu terhadap kualitas layanan dan produk berdasarkan ulasan online di Restoran Muscade Japanese Steak House, The Sentra Hotel Manado.

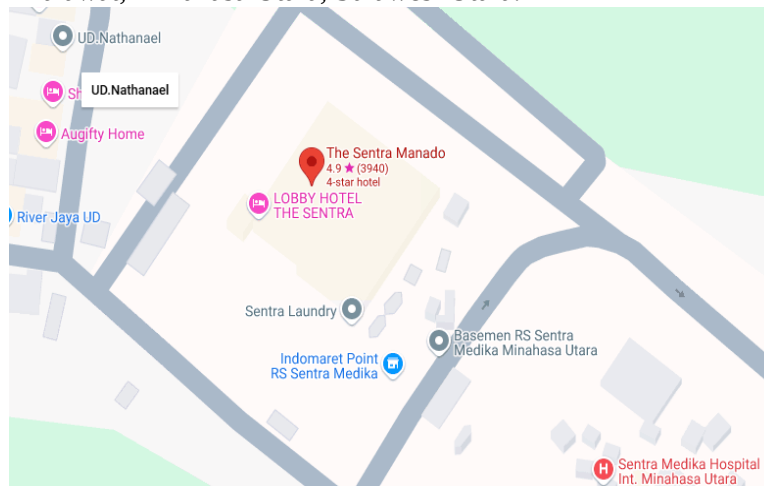
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama dua minggu di Hotel Sentra Manado dan Google Reviews pada bulan Juni 2026.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Sentra Manado, yang berlokasi di Jl. Ir. Soekarno, Maumbi, Kecamatan Kalawat, Minahasa Utara, Sulawesi Utara.



Gambar 1. Lokasi penelitian
Sumber: Google Maps

3.3 Jenis Data

1. Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh dari ulasan pelanggan yang dipublikasikan di Google Reviews Muscade Japanese Steak House Manado.
2. Wawancara dan observasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang diperoleh dari ulasan online.

3.4 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui pengumpulan data dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, data primer terdiri dari ulasan tamu online yang diperoleh dari Google Reviews di Muscade Japanese Steak House Hotel Sentra Manado. Ulasan-ulasan ini berisi pengalaman, penilaian, kritik, dan saran tamu mengenai kualitas layanan, kualitas produk makanan dan minuman, serta tingkat kepuasan mereka selama kunjungan ke restoran.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber pendukung yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder berasal dari literatur seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian sebelumnya, artikel, dan berbagai dokumen yang membahas kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan tamu, serta ulasan online. Selain sumber literatur, data sekunder dalam penelitian ini juga diperoleh dari 32 ulasan pelanggan yang dipublikasikan

melalui Google Review di Muscade Japanese Steak House, The Sentra Hotel Manado. Ulasan ini digunakan sebagai data pendukung untuk mengetahui tanggapan dan pengalaman pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk. Data ulasan yang digunakan merupakan ulasan yang dipublikasikan pada periode Tahun 2024 sampai dengan Tahun 2026.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Observasi kualitatif dapat dilakukan dalam situasi kehidupan nyata atau di lingkungan yang dirancang khusus untuk penelitian. Observasi memberi peneliti kesempatan untuk mengamati interaksi sosial, perilaku, dan konteks yang relevan dengan fenomena yang sedang dipelajari. Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung layanan restoran dan interaksi staf-tamu, serta berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan selama magang di The Sentra Hotel Manado.

3.5.2 Wawancara

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka antara penulis dan staf Layanan Makanan dan Minuman. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dan mendalam mengenai tugas, tanggung jawab, serta tantangan yang dihadapi oleh staf Layanan Makanan dan Minuman dalam menjalankan pekerjaan mereka. Dalam penelitian ini, dua informan diwawancarai: satu anggota staf Layanan Makanan dan Minuman dan satu supervisor Layanan Makanan dan Minuman.

3.5.3 Dokumentasi

Ini adalah salah satu sumber data sekunder yang dibutuhkan untuk penelitian. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan karena data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan lebih mudah dari lokasi penelitian dan hasilnya dapat didukung serta dibuktikan melalui dokumen yang tersedia. Melalui teknik dokumentasi, peneliti mengolah data berupa ulasan tamu di Google Reviews dan dokumen pendukung lainnya, seperti foto dari wawancara tamu serta dokumentasi terkait lainnya.

3.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh dari ulasan pelanggan di Google Reviews dikumpulkan, kemudian dikelompokkan dan dianalisis berdasarkan tema yang berkaitan dengan kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan tamu.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Mengumpulkan ulasan online dari Google Reviews untuk Muscade Japanese Steak House di The Sentra Hotel Manado.
2. Mengelompokkan ulasan menjadi ulasan positif dan ulasan negatif.
3. Mengelompokkan ulasan berdasarkan indikator kualitas layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata.
4. Mengelompokkan ulasan berdasarkan indikator kualitas produk, termasuk rasa makanan, presentasi, ukuran porsi, kesegaran bahan, dan konsistensi kualitas makanan.
5. Menganalisis tingkat kepuasan tamu berdasarkan ulasan yang telah dikategorikan.
6. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Table 1. Hasil Berdasarkan Google Review Kualitas Pelayanan

Review Positif mengenai Kualitas Pelayanan	Review Negatif mengenai Kualitas Pelayanan
Alex Ryan 5/5 :Pernah datang untuk omakase.. semuanya bagus.. makanannya unik dan enak-enak.. pelayanan dari para pelayan responsif, cepat, dan bagus.. vibe tempatnya juga enak.. terlihat rapi dan bersih.. sepertinya kalau datang untuk makan makanan secara tidak omakase juga akan memberikan pengalaman yang bagus dan tidak menyesalkan.. sehingga pribadi berikan nilai sebagai tidak akan menyesal dan sangat rekomen.	Lanae Carbonel 4/5 : Makanan dan tempatnya sama-sama bagus, hidangannya lezat dan suasana nyaman serta santai. Namun, yang tidak saya sukai adalah kurangnya respons mereka di platform online. Saya mencoba menghubungi mereka untuk menanyakan tentang reservasi online dan pertanyaan lainnya, tetapi saya tidak pernah mendapat balasan. Saya harap mereka meningkatkan komunikasi online mereka karena itu akan membuat pengalaman secara keseluruhan jauh lebih baik.
Julio Worang 5/5 : Saya sangat merekomendasikan makanannya, terutama hidangan penutup matcha. Pelayanan dari Kak Leny luar biasa!	Safira Nurmentari 3/5 : the worst service i ever had. drink came late, no tools for takeaway.
Tinker Wilson 5/5 : Jessica was an awesome server. Polite and personable. Food was really good too!!	Yakubus Made Adiyatama 4/5 : Layanan ok Suasana OK Makanan mie agak asin Pelayan Oliv sangat membantu
Caine Setiono 5/5 : One of the best i've had in Manado. Service nya top notch and the foods are just 10/10! Would definitely come back here to try out all of their menu! 🍕🍔	Danielle Karen 2/5 : Reservasi dibatalkan tanpa konfirmasi.
Lilbeauty Co 5/5 : ENAK BGT!!!! Worth it bgt makanannya kyk makanan yg biasa aku makan di Jakarta/di luar negeri. Aku susah bgt cari restoran yg bener2 enak di Manado. Mnrt aku ini beneran enak bgt!! Dagingnya tender banget, mrk dry age sendiri. Chef ny mantul deh. Kmrn aku coba yg omakase. Semua makanannya bener2 enak dan fresh. Harganya mnrt aku terjangkau bgt sih!! Makasih terutama utk chef Samsul 🍷 makasih juga chef Shelby, chef Aldy, dan staff lainnya yg ramah banget ka Reka, ka Cika, dan ka Olive. ☐☐ Mau balik lagi secepatnya. 😊	
Billy Ciptadi 5/5 : Makannya enak, pelayannya ramah. Thank you muscade !	
Liany Tan 5/5 : Kami makan malam yang luar biasa di sini 🍷 Kami memesan slider mantao daging sapi wagyu untuk hidangan pembuka dan mendapatkan taco gratis 🍕 Kami mencoba wagyu picanha MB5 mereka dan sangat menyukainya! 😊 Pelayan terbaik, Chintya dan Alan 🍷🍷	
Cicilia Angel Aruperes 5/5 : I recently visited Muscade Japanese Steakhouse, and my dining experience was absolutely delightful! The restaurant offers a wide range of authentic and delicious Japanese dishes. The atmosphere is cozy, and the service is exceptional, especially thanks to Cika, our incredibly friendly and attentive server, making the overall dining experience even more enjoyable. For anyone who loves Japanese cuisine, I highly recommend this place!	
Evi Wahyuningsih 5/5 : Terima kasih Muscade, makanannya enak", karyawannya ramah", pelayannya memuaskan, top banget lah pokoknya	
Taufan 5/5 : Salah satu rekomendasi tempat untuk dinner di Manado, suasana sangat nyaman dan makanan nya enak. Steak nya sangat enak (terbaik di Manado), namun untuk spicy ramen nya kurang pedas (kurang disesuaikan dengan citarasa Indonesia :D). Pelayanan sangat ramah, terutama Leny	

Chynta Sarwan 5/5: Makanannya benar-benar luar biasa, steaknya sangat juicy, menteganya enak, saus pangsit jamur trufflenya benar-benar di luar ekspektasi, sangat lezat. Begitu juga dengan hidangan lainnya, lezat! Saya datang ke tempat ini untuk merayakan ulang tahun, dan tanpa disangka staf restorannya memberi saya kejutan berupa hidangan penutup yang lezat, dan yang paling berkesan adalah pelayanan dari Kak Lenny, sangat menyenangkan dan membuat kami sebagai tamu merasa nyaman. Membuat makan malam saya berkesan dengan kepuasan yang pantas didapatkan. Pasti akan datang lagi lain waktu.	
Putra Akbar Saleh 5/5 : Place, Foods and Services so far so good Wagyu nya kelasss, lain orang lain selera pastinya tapi untuk saya sama Istri disini merupakan salah satu tempat makan Steak Wagyu terenak yg ada di Manado.	
Jennifer Tuerah 5/5 : Makanan & pelayanan yang luar biasa	
Eka Pamekas 5/5 : Makanan berkelas. pelayanan sangat baik, ramah & sopan	
Andreas patinaja 5/5 : Saya mendapat pengalaman terbaik saat makan di sini. Mulai dari pelayanan dan suasananya sangat menyenangkan, makanannya 4/5 karena udonnya kurang cocok untuk saya (tapi mungkin enak untuk orang lain kan?). LENY adalah pelayan terbaik!!	
Nova saputra 5/5 : Nice service Cika, Leni, Sintia Food is delicious Thanks for serving us	
Alfa seroan 5/5 : Taste very good. Thanku kak Leny dan kak Chika.	
Julius Tanaca 5/5 : Makanan enak, service juara. Kak Jessica baik banget 🍔 🍔	
Jesica Claresta 5/5 : very good service! & good food!	
Nancymjd 5/5 : So far so good. Untk servicenya mantap, pelayanannya baik, terutama untk kak Chika.. Thankyou jga untuk dessert/complimentary birthdaynya 🍷	
Cici masloman 5/5 : makanannya enak 🍷 definitely worth to try, staffnya juga baikk 🍷	
Widy S 5/5 : Leny sangat ramah, dia menjelaskan makanannya dengan sangat rinci. Semua makanannya enak dan mereka bahkan memberi kami hidangan penutup gratis. Suasana bisa lebih baik lagi. Tapi secara keseluruhan, bagus.	

Tabel 2. Hasil Berdasarkan Google Review Kualitas Produk.

Review Positif mengenai Kualitas Produk	Review Positif mengenai Kualitas Produk
Pingan Pinangkaan 5/5 : Untuk steak Picanha dan Tenderloinnya sih perfect. Sangat rekomendasi untuk yg lg cari steak enak di Manado.	A nonim 4/5 : Rasanya lumayan, ramen/sushi 150 ribu. Pilihan menu sadiki. Hotel ternama.
A Alex Ryan 5/5 : Pernah datang untuk omakase.. semuanya bagus.. makanannya unik dan enak-enak.. pelayanan dari para pelayan responsif, cepat, dan bagus.. vibe tempatnya juga enak.. terlihat rapi dan bersih.. sepertinya kalau datang untuk makan makanan secara tidak omakase juga akan memberikan pengalaman yang bagus dan tidak menyesalkan.. sehingga pribadi berikan nilai sebagai tidak akan menyesal dan sangat rekomen.	Masrianti Abdul Madjid 3/5 : Bahkan restoran murah pun tidak seburuk ini kualitas susinya. Nasinya ambruk, gak bisa pakai sumpit.
Julio Worang 5/5 : Saya sangat merekomendasikan makanannya, terutama hidangan penutup matcha. Pelayanan dari Kak Leny luar biasa!	Dohyoung Kim 4/5 : Jika berbicara tentang Omakase, jangan mengharapkan sushi Omakase ala Jepang atau Korea. Porsinya cukup besar, dan Anda harus menganggapnya sebagai hidangan yang menampilkan berbagai macam masakan, bukan hanya sushi. Harap diingat hal ini.
	Lanae Carbonel 4/5 : Makanan dan tempatnya sama-sama bagus, hidangannya lezat dan suasananya nyaman serta

	santai. Namun, yang tidak saya sukai adalah kurangnya respons mereka di platform online. Saya mencoba menghubungi mereka untuk menanyakan tentang reservasi online dan pertanyaan lainnya, tetapi saya tidak pernah mendapat balasan. Saya harap mereka meningkatkan komunikasi online mereka karena itu akan membuat pengalaman secara keseluruhan jauh lebih baik.
Tinker Wilson 5/5 : Jessica was an awesome server. Polite and personable. Food was really good too!!	Yakubus Made Adiyatama 4/5 : Layanan ok Suasana OK Makanan mie agak asin Pelayan Oliv sangat membantu
Caine Setiono 5/5 : One of the best i've had in Manado. Service nya top notch and the foods are just 10/10! Would definitely come back here to try out all of their menu! 🍕🍷	Nathan Jambu 2/5 : steak was cooked perfectly but served cold, herb butter wouldn't melt on the steak. Mashed potatoes were cold and so too were the mushrooms. Asked the waiter for fresh hot mashed potatoes and they were happy to help...alas second plate of mash was lumpy and cold, even the gravy was cold. Expensive
Lilbeauty Co 5/5 : ENAK BGT!!!! Worth it bgt makanannya kyk makanan yg biasa aku makan di Jakarta/di luar negeri. Aku susah bgt cari restoran yg bener2 enak di Manado. Mnrt aku ini beneran enak bgt!! Dagingnya tender banget, mrk dry age sendiri. Chef ny mantul deh. Kmrn aku coba yg omakase. Semua makanannya bener2 enak dan fresh. Harganya mnrt aku terjangkau bgt sih!! Makasih terutama utk chef Samsul 👍 makasih juga chef Shelby, chef Aldy, dan staff lainnya yg ramah banget ka Reka, ka Cika, dan ka Olive. ☐☐ Mau balik lagi secepatnya. 😊	Jeff Paulm 3/5 : Bone marrow rasanya enak dan creamy cuma menurut sy potongan ayam dan cheese nya yg mendominasi sehingga rasa sum2nya tdk terlalu berasa, steak Wagyu Mb3 lumayan enak tapi sayang restnya kyknya kelamaan sehingga steak dingin sehingga butternya tdk bisa melting , overall ☆☆☆ 7/10
Billy Ciptadi 5/5 : Makannya enak, pelayannya ramah. Thank you muscade !	Andreas patinaja 5/5 : Saya mendapat pengalaman terbaik saat makan di sini. Mulai dari pelayanan dan suasananya sangat menyenangkan, makanannya 4/5 karena udonnya kurang cocok untuk saya (tapi mungkin enak untuk orang lain kan?). LENY adalah pelayan terbaik!!
Liany Tan 5/5 : Kami makan malam yang luar biasa di sini 👍 Kami memesan slider mantao daging sapi wagyu untuk hidangan pembuka dan mendapatkan taco gratis 🍕 Kami mencoba wagyu picanha MB5 mereka dan sangat menyukainya! 😊 Pelayan terbaik, Chintya dan Alan 👍👍	
Cicilia Angel Aruperes 5/5 : I recently visited Muscade Japanese Steakhouse, and my dining experience was absolutely delightful! The restaurant offers a wide range of authentic and delicious Japanese dishes. The atmosphere is cozy, and the service is exceptional, especially thanks to Cika, our incredibly friendly and attentive server, making the overall dining experience even more enjoyable. For anyone who loves Japanese cuisine, I highly recommend this place!	
Putra Akbar Saleh 5/5 : Place, Foods and Services so far so good Wagyu nya kelasss, lain orang lain selera pastinya tapi untuk saya sama Istri disini merupakan salah satu tempat makan Steak Wagyu terenak yg ada di Manado.	
Taufan 5/5 : Salah satu rekomendasi tempat untuk dinner di Manado, suasananya sangat nyaman dan makanan nya enak. Steak nya sangat enak (terbaik di Manado), namun untuk spicy ramen nya kurang pedas (kurang disesuaikan dengan citarasa Indonesia	

:D).	
Pelayanan sangat ramah, terutama Leny	
Chynta Sarwan 5/5 : Makanannya benar-benar luar biasa, steaknya sangat juicy, menteganya enak, saus pangsit jamur trufflenya benar-benar di luar ekspektasi, sangat lezat. Begitu juga dengan hidangan lainnya, lezat! Saya datang ke tempat ini untuk merayakan ulang tahun, dan tanpa disangka staf restorannya memberi saya kejutan berupa hidangan penutup yang lezat, dan yang paling berkesan adalah pelayanan dari Kak Lenny, sangat menyenangkan dan membuat kami sebagai tamu merasa nyaman. Membuat makan malam saya berkesan dengan kepuasan yang pantas didapatkan. Pasti akan datang lagi lain waktu.	
Jennifer Tuerah 5/5 : Makanan & pelayanan yang luar biasa	
Eka Pamekas 5/5 : Makanan berkelas. pelayanan sangat baik, ramah & sopan	
Nova saputra 5/5 : Nice service Cika, Leni, Sintia Food is delicious Thanks for serving us	
Alfa seroan 5/5 : Taste very good. Thanku kak Leny dan kak Chika.	
Julius Tanaca 5/5 : Makanan enak, service juara. Kak Jessica baik banget 🍌 🍌	
Jesica Claresta 5/5 : very good service! & good food!	
Evi wahyuningsih 5/5 : Terima kasih Muscade, makananny enak", karyawanny ramah", pelayananny memuaskan, top banget lah pokokny	
Nancymjd 5/5 : So far so good. Untk servicenya mantap, pelayanannya baik, terutama untk kak Chika.. Thankyou jga untuk dessert/complimentary birthdaynya 🍌	
Cici Masloman 5/5 : makanannya enak 🍌 definitely worth to try, staffnya juga baikk 🍌	
Widy S 5/5 : Leny sangat ramah, dia menjelaskan makanannya dengan sangat rinci. Semua makanannya enak dan mereka bahkan memberi kami hidangan penutup gratis. Suasananya bisa lebih baik lagi. Tapi secara keseluruhan, bagus.	

Tabel 1 dan 2 merupakan hasil Google Review mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk di Muscade Japanese Steak House The Sentra Hotel Manado. Berdasarkan hasil pengumpulan data, penelitian ini menggunakan 32 ulasan pelanggan yang diperoleh dari Google Review Muscade Japanese Steak House Restaurant The Sentra Hotel Manado sebagai sampel penelitian. Dari total review tersebut, 26 review membahas aspek kualitas pelayanan, sedangkan 30 review membahas aspek kualitas produk. Perbedaan jumlah pembahasan pada kedua aspek terjadi karena dalam satu review pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap lebih dari satu aspek sekaligus, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk. Oleh karena itu, satu review dapat dianalisis dalam kedua kategori sesuai dengan fokus penelitian.

Table 3. Sample Review Online

No.	Keterangan	Jumlah Review
1.	Total review yang di analisis	32
2.	Total review yang membahas kualitas pelayanan	26
3.	Total review yang membahas kualitas produk	30

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pembahasan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Google Review

Berdasarkan hasil analisis Google Review yang didukung oleh hasil observasi dan wawancara, kualitas pelayanan di Muscade Japanese Steak House Restaurant The Sentra Hotel Manado memperoleh tanggapan yang beragam dari para tamu. Sebagian besar tamu memberikan penilaian positif terhadap keramahan staf, kesopanan dalam melayani, serta kebersihan area restoran. Hal tersebut menunjukkan bahwa restoran telah mampu memberikan pelayanan yang nyaman dan menciptakan pengalaman yang baik bagi pelanggan selama berkunjung.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan tamu. Keluhan yang paling sering ditemukan di Google Review berkaitan dengan lamanya waktu penyajian makanan dan minuman, keterlambatan pelayanan saat restoran sedang ramai, serta kurang responsifnya pelayanan melalui media online, khususnya dalam menanggapi reservasi pelanggan. Beberapa tamu juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima belum konsisten, sehingga pengalaman yang diperoleh setiap pelanggan berbeda-beda. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap sama baiknya tanpa dipengaruhi oleh tingkat kesibukan operasional maupun tingkat respons.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan di Muscade Japanese Steak House sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu menjadi perhatian bagi manajemen. Peningkatan koordinasi antarstaf, pengaturan alur pelayanan, serta peningkatan respons terhadap pelanggan melalui media online diharapkan dapat mengurangi keluhan tamu dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

4.2.2 Pembahasan Kualitas Produk Berdasarkan Google Review

Berdasarkan hasil analisis Google Review, kualitas produk makanan dan minuman di Muscade Japanese Steak House secara umum memperoleh penilaian positif dari pelanggan. Banyak tamu memberikan ulasan bahwa makanan memiliki cita rasa enak, kualitas steak yang baik, bahan makanan yang segar, serta penyajian yang menarik. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa produk yang disajikan telah mampu memberikan kepuasan kepada sebagian besar pelanggan yang berkunjung.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa keluhan terkait kualitas produk. Beberapa tamu menyampaikan bahwa makanan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk disajikan, terutama saat restoran ramai. Selain itu, terdapat ulasan mengenai tingkat kematangan steak yang belum sesuai dengan permintaan pelanggan, serta beberapa menu yang dinilai kurang sesuai dengan selera para tamu. Meskipun jumlah ulasan tersebut tidak sebanyak ulasan positif, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas produk belum sepenuhnya konsisten dalam setiap proses penyajian.

Hasil wawancara dengan informan juga menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah pesanan menyebabkan proses produksi membutuhkan waktu lebih lama sehingga dapat memengaruhi waktu penyajian makanan kepada pelanggan. Walaupun restoran telah memiliki standar resep dan standar penyajian, serta melakukan pemeriksaan bahan baku setiap hari, pelaksanaannya masih menghadapi kendala saat operasional restoran sedang padat.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk di Muscade Japanese Steak House telah memberikan kepuasan bagi sebagian besar pelanggan, namun masih diperlukan upaya untuk menjaga konsistensi kualitas makanan pada setiap penyajian. Perbaikan koordinasi antara bagian dapur dan pelayanan, pengelolaan waktu produksi, serta pengawasan terhadap standar penyajian diharapkan dapat mengurangi keluhan pelanggan dan meningkatkan kualitas produk secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Berdasarkan Google Review di Muscade Japanese Steak House Restaurant The Sentra Hotel Manado, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis Google Review, dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk restoran secara umum telah memberikan kepuasan kepada sebagian besar tamu. Hal ini terlihat dari banyaknya ulasan positif yang mengapresiasi keramahan dan kesopanan staf, kebersihan restoran, kenyamanan suasana, serta cita rasa makanan, kualitas steak, kesegaran bahan baku, dan penyajian makanan yang menarik. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, yaitu lamanya waktu penyajian makanan saat restoran dalam kondisi ramai, kurang optimalnya respons terhadap reservasi melalui platform online, ketidaksesuaian tingkat kematangan steak dengan permintaan tamu, serta kualitas makanan yang belum konsisten pada beberapa menu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Muscade Japanese Steak House telah mampu memberikan pengalaman bersantap yang baik, namun masih perlu melakukan perbaikan secara berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan kecepatan pelayanan, koordinasi antara bagian pelayanan dan dapur, serta menjaga konsistensi kualitas produk agar kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan dan citra positif restoran di Google Review tetap terjaga. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran sebagai berikut:

5.1 Kualitas Pelayanan

Pihak manajemen Muscade Japanese Steak House Restaurant The Sentra Hotel Manado diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan daya tanggap staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama saat restoran sedang ramai. Selain itu, koordinasi antara staf pelayanan dan bagian dapur perlu ditingkatkan agar proses penyajian makanan menjadi lebih efisien. Manajemen juga perlu mengoptimalkan komunikasi dan respons terhadap reservasi maupun pertanyaan pelanggan melalui platform online agar kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

5.2 Kualitas Produk

Pihak manajemen diharapkan dapat mempertahankan kualitas produk yang telah memperoleh banyak ulasan positif, seperti cita rasa, kesegaran bahan baku, dan penyajian makanan. Di samping itu, perlu dilakukan pengawasan yang lebih konsisten terhadap standar operasional penyajian, terutama terkait tingkat kematangan steak, suhu makanan saat disajikan, serta konsistensi rasa pada setiap menu, agar kualitas produk tetap terjaga dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

6. REFERENSI

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153-1176.
- Andriyani, A. A. A. D., Wismanara, I. G. N. N. (2023). Pengaruh penggunaan Google Review terhadap penilaian kepuasan pelanggan Balistung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ilmu Keguruan dan Pendidikan*, 6(2).
- Aulia, G. I., Lasally, A. (2024). Kualitas Pelayanan Trainee Dalam Memberikan Pelayanan di Restoran Speakizzie Hotel Pulang ke Utara Pasca Covid-19 Quality of "Trainee" Services in Providing Services at The Speakizzie Hotel Restaurant Pulang ke Utara Post Covid-19. *EBBANK*, 14(1), 21-32.
- Fikri, R. M. M., & Sukresna, I. M. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 17(6), 4456-4474.
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120-131.
- Lagarense, B. E. S., Takaendengan, M., Kaunang, A. B. (2024). Analisis Review Online Terhadap Reputasi Hotel Novotel Golf Resort And Convention Center Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 3(2), 1-5.

- Nareswari, A. N., Suryaningsih, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan respons terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Marugame Udon. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(4), 249-259.
- Purba, M., Nasution, A. P., Harahap, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan konsumen dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(2), 1091-1107.
- Qudus, M. R. N., Amelia, N. S. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga pada minat beli ulang konsumen restoran Ayam Bang Dava. *International Journal Administration, Business & Organization*, 3(2), 20-31.
- Reamisa, S., Astuti, Y. A. (2023). Aplikasi Kasir pada Restoran Kaffeine Medan Berbasis WEB. *Cemara Education and Science*, 1(4).
- Simatupang, R. Y., Kurniawan, W. J. (2022). A Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Pada Restoran Serbaraso. *Journal of Sciencetech Research and Development*, 4(1), 070-087.
- Suardana, I. K., Saputra, A. (2026). Upaya Meningkatkan Efisiensi Operasional Dapur Melalui Peran Kitchen Assistant Di Restoran Eddy's Cantina Taipei Taiwan. *JURNAL NUSANTARA*, 9(1), 11-23.
- Sugiyono, (2012). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumbalatu, J., Prasajo, W. B., Panjaitan, A. M. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Label Halal Pada Restoran (Studi Kasus Di Restoran Simpang Raya Dan Restoran Dapur Siliwangi, Kecamatan Beji Kota Depok Jawa Barat). *Jurnal Pena Islam*, 3(1), 25-34.
- Towoliu, B. I., Polii, B. D., & Mandulangi, J. (2023). Peningkatan Pengetahuan dan Ketrampilan Hospitality pada Kelompok Wisata di Desa Budo, Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 171-176.
- Williandani, M., Tambunan, I. B., Gaol, R. N. L. (2022). Tinjauan Tentang Tugas dan Tanggung Jawab Greeter pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 9(2), 81-91.