

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS DI HARA CAFÉ & RESTO)**

*Janet W*



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh  
**Angela Shana Tasya**  
**2016130054**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

**OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY TO  
INCREASE CUSTOMER SATISFACTION  
(CASE STUDY AT HARA CAFÉ & RESTO)**

*Parent w*



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Economics

By  
**Angela Shana Tasya**  
2016130054

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN ACCOUNTING  
Accredited by National Accreditation Agency  
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**  
**JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**(STUDI KASUS DI *HARA CAFÉ & RESTO*)**

Oleh:

Angela Shana Tasya

2016130054

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Desember 2019

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sylvia", written over a faint circular stamp.

Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Samuel", written over a faint circular stamp.

Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Angela Shana Tasya  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 25 Mei 1998  
Nomor Pokok : 2016130054  
Program studi : S1 Akuntansi  
Jenis naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS DI *HARA CAFÉ & RESTO*)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun

Bandung,  
Dinyatakan tanggal : 19 Desember 2019  
Pembuat pernyataan :

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasa 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.



(Angela Shana Tasya)

## ABSTRAK

Bandung merupakan salah satu kota yang terkenal dengan makanan yang khas dan unik yang menjadikannya salah satu kota wisata kuliner sehingga persaingan bisnis pada bidang kuliner menjadi semakin sengit. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan yang kompetitif agar dapat bersaing. Keunggulan kompetitif suatu perusahaan salah satunya dapat diukur dengan kepuasan pelanggan. Dalam usaha jasa, kualitas pelayanan jasa merupakan aspek penting untuk keberlangsungan suatu perusahaan. Maka dari itu, perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional adalah pemeriksaan dari aktivitas operasi yang bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi, efektivitas dan ekonomis dari operasi perusahaan. Kualitas pelayanan jasa adalah kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan dan tergantung pada ekspektasi pelanggan. Pada penelitian ini, pemeriksaan operasional menggunakan pendekatan kualitas pelayanan jasa yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu hasil wawancara, observasi dan kuesioner dan data sekunder yaitu data *Hara café & resto*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi literatur. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah menganalisis kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Hasil kuesioner akan dinilai dan dianalisis untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan.

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berinteraksi dalam aktivitas pelayanan jasa serta melakukan observasi untuk mengetahui aktivitas pelayanan yang dilakukan *Hara Café & Resto* secara umum telah memadai dari segi kualitas pelayanan jasa. Peneliti membagikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan jasa kepada 100 responden. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang dilakukan pada *Hara Café & Resto* sebagai objek penelitian, peneliti menemukan kelemahan pada setiap dimensi kualitas pelayanan jasa. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan skor rata-rata sebesar 81,82%, dimensi *tangibles* 84,8%, dimensi *reliability* 82,2%, dimensi *responsiveness* 81,8%, dimensi *assurance* 81,7%, dan dimensi *empathy* 78,6%. Perusahaan belum pernah melakukan pemeriksaan operasional maupun evaluasi kualitas pelayanan jasa sehingga tidak menyadari bahwa terdapat kelemahan pada kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan selama ini. Berdasarkan kelemahan yang ditemukan, terdapat beberapa rekomendasi dan saran yang dapat dilakukan *café & resto* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa harus dilakukan secara berkala dan rutin yaitu setiap tahun sehingga pihak *café & resto* dapat mengidentifikasi kelemahan yang ada dan melakukan perbaikan terus-menerus agar kepuasan pelanggan terus meningkat.

Kata kunci : pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Bandung is a city famous for unique food which makes it one of the culinary tourism cities so that business competition in the culinary field becomes increasingly fierce. Therefore, companies are required to have competitive advantages in order to compete. One company's competitive advantage can be measured by customer satisfaction. In the service business, service quality is an important aspect for the sustainability of a company. Therefore, it is necessary to carry out an operational examination of the quality of services that are expected to increase customer satisfaction.*

*Operational review is the process of evaluating a company so that it can improve the overall activities of the company that are effective, efficient and economical and make continuous improvements. Quality of service is conformity with established specifications. While customers satisfaction depends on the product's perceived relative to a buyer's expectations. In this research, operational review used service quality approach that are tangibles dimension, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*The method used in this research is a descriptive study. Datasources used in this research are primary data, that are the results of interviews, observations, and questionnaires, and secondary data in this research that is Hara café & restaurant informations. Data collection techniques in this research are field studies and literature studies. Data processing techniques used are analyzing service quality based on five dimensions and know the level of customers satisfaction. The result of the questionnaire would be assessed and analyzed to determine customer ratings of the quality of service provided.*

*Researchers conducted interviews with parties who interacted in service activities and conducted observations to find out service activities conducted by Hara Café & Resto. Researchers distributed questionnaires about the quality of services to 100 respondents. Based on the results of interviews, observations and questionnaires conducted at Hara Café & Resto as research objects, researchers found weaknesses in each dimension of service quality. Based on the five dimensions of service quality the average score is 81.82%, the tangibles dimension is 84.8%, the reliability dimension is 82.2%, the responsiveness dimension is 81.8%, the assurance dimension is 81.7%, and the empathy dimension is 78.8% 6%. The company has never conducted an operational examination or evaluation of service quality so that it does not realize that there are weaknesses in the quality of services provided so far. Based on the weaknesses found, there are several recommendations and suggestions that cafes & restaurants can do to increase customer satisfaction. Operational checks on service quality must be carried out regularly and routinely, every year so that the café & restaurant can identify weaknesses and make continuous improvements so that customer satisfaction continues to increase.*

*Keywords : operational review, service quality, customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia dan rahmat-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di *Hara Café & Resto*)” diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada tingkat Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Selama masa perkuliahan hingga penyusunan dan penyelesaian skripsi, peneliti sangat bersyukur karena telah mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materiil selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, bimbingan, perhatian, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih juga untuk seluruh pengetahuan, waktu, tenaga, perhatian, dan semua informasi yang diberikan.
3. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku ketua program studi Akuntansi.
4. Ibu Linda Damajanti S.E., M.Ak., Ak. selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan masukan selama tujuh semester perkuliahan.
5. Para dosen penguji mata kuliah pembulat pada sidang skripsi.
6. Seluruh dosen yang telah bersedia membagi ilmu dan arahnya kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Bapak Andi dan Ibu Yanti selaku pemilik *Hara Café & Resto* yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan.
8. Bapak Mike, Bapak Indra, dan Livia serta seluruh pihak *Hara Café & Resto* yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini.
9. Vincentius Heraldo yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

10. Nadya Purnama dan Verra Tania selaku teman baik peneliti dan selalu memberikan dukungan selama perkuliahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
11. Claudia Ivany, Naomi, Gracia Monica, Giannina, Vira Fiorentina, Natasha Nursalim, Caroline Gita, dan Katarina Niken selaku teman seperjuangan dalam menyusun skripsi ini yang membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Nadya Purnama, Meinard Diaz, Gisela Kriyastha, Luedwine Putri, Stella Stephanny, Bella Bestiana, Marshella Jessica, dan Theodore James selaku teman baik peneliti selama di Kementerian Keuangan LKM 2018/2019 yang memberi dukungan selama perkuliahan.
13. Teman-teman Akuntansi Unpar 2016 yang memberikan dukungan dan dapat bekerja sama selama masa perkuliahan berlangsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Peneliti juga memohon maaf jika tercantum hal-hal yang kurang berkenan. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi dasar untuk penelitian sejenis selanjutnya.

Bandung, Desember 2019

Angela Shana Tasya



# DAFTAR ISI

|  | <b>Hal.</b> |
|--|-------------|
| ABSTRAK .....                                    | v           |
| ABSTRACT .....                                   | vi          |
| KATA PENGANTAR .....                             | vii         |
| DAFTAR TABEL.....                                | xiii        |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xiv         |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | xvii        |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>                   | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....              | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....            | 2           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                      | 3           |
| 1.4. Kegunaan Penelitian .....                   | 3           |
| 1.5. Kerangka Pemikiran .....                    | 4           |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>              | <b>7</b>    |
| 2.1. Pemeriksaan.....                            | 7           |
| 2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....               | 7           |
| 2.1.2. Jenis Pemeriksaan.....                    | 7           |
| 2.2. Pemeriksaan Operasional .....               | 8           |
| 2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional .....  | 9           |
| 2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional .....      | 9           |
| 2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional .....     | 11          |
| 2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional ..... | 11          |
| 2.3. Pengendalian Intern .....                   | 17          |
| 2.3.1. Pengertian Pengendalian Intern .....      | 17          |
| 2.3.2. Fungsi Pengendalian Intern .....          | 18          |
| 2.3.3. Komponen Pengendalian Intern .....        | 18          |
| 2.4. Kualitas.....                               | 20          |
| 2.4.1. Pengertian Kualitas.....                  | 20          |
| 2.4.2. Dimensi Kualitas .....                    | 21          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.5. Jasa .....   | 22        |
| 2.5.1. Pengertian Jasa .....                                      | 22        |
| 2.5.2. Karakteristik Jasa.....                                    | 22        |
| 2.5.3. Kualitas Jasa .....  | 23        |
| 2.5.4. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....                      | 23        |
| 2.6. Kepuasan Pelanggan.....                                      | 25        |
| 2.6.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....                         | 26        |
| 2.6.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....                         | 26        |
| 2.7. <i>Café</i> .....  | 27        |
| 2.7.1. Definisi <i>Café</i> .....                                 | 27        |
| 2.7.2. Standar <i>Café</i> .....                                  | 28        |
| 2.8. Resto .....  | 28        |
| 2.8.1. Definisi Resto .....                                       | 28        |
| 2.8.2. Klasifikasi Resto.....                                     | 28        |
| 2.8.3. Standar Resto.....   | 29        |
| <b>BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>                    | <b>30</b> |
| 3.1. Metode Penelitian.....                                       | 30        |
| 3.1.1. Jenis Data.....  | 30        |
| 3.1.2. Teknik Pengumpulan Data .....                              | 31        |
| 3.1.3. Teknik Pengolahan Data.....                                | 34        |
| 3.1.4. Operasionalisasi Variabel .....                            | 36        |
| 3.1.5. Kerangka Penelitian.....                                   | 42        |
| 3.2. Objek Penelitian .....                                       | 45        |
| 3.2.1. Gambaran Singkat Perusahaan .....                          | 45        |
| 3.2.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....                        | 46        |
| 3.2.3. Deskripsi Pekerjaan.....                                   | 48        |
| 3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan Jasa.....                | 50        |
| <b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                           | <b>52</b> |
| 4.1. Tahap Perencanaan ( <i>Planning Phase</i> ).....             | 52        |
| 4.2. Tahap Program Kerja ( <i>Work Program Phase</i> ).....       | 56        |
| 4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan ( <i>Field Work Phase</i> ) ..... | 59        |

|  |    |
|--|----|
| 4.3.1. Hasil wawancara mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan <i>Hara Café &amp; Resto</i> terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan. ....  | 59 |
| 4.3.1.1. Hasil wawancara dengan <i>General Manager</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa.....  | 59 |
| 4.3.1.2. Hasil wawancara dengan <i>supervisor</i> mengenai aktivitas pelayanan jasa pada bagian <i>food and beverages</i> dan prosedur yang harus dilakukan oleh <i>waiters</i> dan kasir dalam melayani pelanggan. .... | 61 |
| 4.3.1.3. Hasil wawancara dengan <i>waiters</i> bagian <i>food and beverages</i> mengenai tugas dan tanggung jawab <i>waiters</i> dan aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh <i>waiters</i> . 63                    |    |
| 4.3.1.4. Hasil wawancara dengan kasir bagian <i>food and beverages</i> mengenai tugas dan tanggung jawab kasir serta aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan kasir. ....   | 66 |
| 4.3.1.5. Hasil wawancara dengan <i>Chef</i> mengenai aktivitas pelayanan jasa pada bagian dapur. ....  | 67 |
| 4.3.1.6. Hasil wawancara dengan karyawan bagian dapur mengenai tugas dan tanggung jawab karyawan serta aktivitas pelayanan jasa pada bagian dapur. ....  | 69 |
| 4.3.1.7. Hasil observasi terhadap fasilitas <i>café</i> dan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan.....   | 71 |
| 4.3.2. Membagikan kuesioner kepada pelanggan dan menganalisis hasil kuesioner tersebut. ....   | 73 |
| 4.3.2.1. Hasil rekapitulasi kuesioner dan analisis terkait profil dan alasan responden memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> sebagai tempat makan.....  | 74 |
| 4.3.2.2. Rekapitulasi dan analisis kuesioner terkait dimensi kualitas pelayanan jasa. ....   | 94 |
| 4.3.2.3. Rekapitulasi dan analisis kuesioner terkait kesimpulan serta kritik dan saran dari responden terkait kualitas   |    |

|   |     |
|---|-----|
| pelayanan jasa di <i>Hara Café &amp; Resto</i> secara<br>keseluruhan.....   | 135 |
| 4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi ( <i>Development of<br/>Review Findings and Recommendation Phase</i> ) ..... | 142 |
| 4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa<br>dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....  | 155 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 160 |
| 5.1. Kesimpulan.....  | 160 |
| 5.2. Saran .....  | 162 |
| DAFTAR PUSTAKA  |     |
| LAMPIRAN  |     |
| RIWAYAT HIDUP PENELITI  |     |

## DAFTAR TABEL

|  | <b>Hal.</b> |
|--|-------------|
| Tabel 2.1. Standar Restoran Berdasarkan Bintang .....  | 29          |
| Tabel 3.1. Tabel Operasionalisasi Variabel.....  | 36          |
| Tabel 4.1. Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Tangibles</i> secara Keseluruhan.....   | 104         |
| Tabel 4.2. Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Reliability</i> secara Keseluruhan.....   | 114         |
| Tabel 4.3. Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Responsiveness</i> secara Keseluruhan ..  | 122         |
| Tabel 4.4. Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Assurance</i> secara Keseluruhan.....   | 128         |
| Tabel 4.5. Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Empathy</i> secara Keseluruhan .....  | 134         |
| Tabel 4.6. Rata-Rata Skor Akhir Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....  | 135         |
| Tabel 4.7. Kritik dan Saran terkait Kualitas Pelayanan Jasa yang Perlu<br>Ditingkatkan oleh <i>Hara Café &amp; Resto</i> ..... | 142         |

## DAFTAR GAMBAR

|   | <b>Hal.</b> |
|---|-------------|
| Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....  | 44          |
| Gambar 3.2. Struktur Organisasi <i>Hara Café &amp; Resto</i> .....  | 16          |
| Gambar 4.1. Hari Kunjungan ketika Responden Mengisi Kuesioner .....   | 75          |
| Gambar 4.2. Waktu Kunjungan ketika Responden Mengisi Kuesioner.....   | 76          |
| Gambar 4.3. Jenis Kelamin .....   | 77          |
| Gambar 4.4. Usia Responden .....  | 78          |
| Gambar 4.5. Frekuensi Responden Berkunjung ke <i>Café</i> Selama Tiga Bulan<br>Terakhir .....   | 79          |
| Gambar 4.6. Tujuan Responden Berkunjung ke <i>Hara Café &amp; Resto</i> .....   | 80          |
| Gambar 4.7. Sumber Informasi Responden Mengetahui <i>Café</i> .....   | 81          |
| Gambar 4.8. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br>Lokasi yang Mudah Diakses .....                         | 82          |
| Gambar 4.9. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br>Harga yang Ditawarkan Relatif Wajar.....                | 84          |
| Gambar 4.10. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br>Kualitas Makanan yang Diberikan Memuaskan.....         | 85          |
| Gambar 4.11. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br>Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Memuaskan ..... | 86          |
| Gambar 4.12. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br>Suasana <i>Café</i> yang Nyaman .....                  | 88          |
| Gambar 4.13. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br>Kebersihan dan Kesegaran Makanan .....                 | 89          |
| Gambar 4.14. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br><i>Design Interior Café</i> yang Menarik .....         | 90          |
| Gambar 4.15. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br>Variasi Menu yang Banyak .....                         | 91          |
| Gambar 4.16. Pertimbangan Responden Memilih <i>Hara Café &amp; Resto</i> karena<br>Lain-lain. ....  | 92          |

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 4.17. Penilaian Responden terhadap Keadaan <i>Café</i> Secara Keseluruhan Bersih dan Nyaman .....  | 95  |
| Gambar 4.18. Penilaian Responden terhadap Pemisahan <i>Smoking Area</i> dan <i>Non-Smoking Area</i> Jelas.....  | 97  |
| Gambar 4.19. Penilaian Responden terhadap Ruangan <i>Café</i> Memiliki Dekorasi Menarik.....  | 98  |
| Gambar 4.20. Penilaian Responden terhadap Suasana <i>Café</i> Nyaman .....  | 99  |
| Gambar 4.21. Penilaian Responden terhadap Penampilan <i>Waiters</i> Bersih dan Rapi..   | 100 |
| Gambar 4.22. Penilaian Responden terhadap Fasilitas Perlengkapan Makan yang Disediakan Bersih dan Dalam Keadaan Baik.....   | 101 |
| Gambar 4.23. Penilaian Responden terhadap Makanan yang Disajikan Sesuai dengan Gambar di Menu .....   | 103 |
| Gambar 4.24. Penilaian Responden terhadap Karyawan Sudah Memberikan Pelayanan yang Memuaskan .....  | 105 |
| Gambar 4.25. Penilaian Responden terhadap Menu yang Ditawarkan Variatif.....  | 107 |
| Gambar 4.26. Penilaian Responden terhadap Makanan yang Diantar Sudah Sesuai dengan Pesanan .....  | 108 |
| Gambar 4.27. Penilaian Responden ketika Pelanggan Memiliki <i>Request</i> Tertentu untuk Makanan dan Penyajian Telah Sesuai dengan <i>Request</i> Pelanggan ..... | 109 |
| Gambar 4.28. Penilaian Responden terhadap Rasa Makanan yang Disajikan Enak...   | 110 |
| Gambar 4.29. Penilaian Responden terhadap <i>Item</i> Pesanan pada Struk Pembayaran Sesuai dengan Pesanan yang Dipesan .....                                      | 112 |
| Gambar 4.30. Penilaian Responden terhadap Harga Makanan <i>Worth It</i> .....   | 113 |
| Gambar 4.31. Penilaian Responden terhadap Karyawan Menyelesaikan Keluhan dengan Cepat .....   | 115 |
| Gambar 4.32. Penilaian Responden terhadap Karyawan Memberikan Bantuan dengan Cepat ketika Pelanggan Meminta Bantuan .....   | 117 |
| Gambar 4.33. Penilaian Responden terhadap Karyawan Bersedia Membantu Pelanggan ketika Membutuhkan Bantuan .....   | 118 |
| Gambar 4.34. Penilaian Responden terhadap Pesanan Makanan dan Minuman Datang dengan Cepat.....  | 119 |

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 4.35. Penilaian Responden terhadap Karyawan Menyiapkan Permintaan Pelanggan tentang Tagihan ( <i>Bill</i> ) dengan Cepat .....                                   | 121 |
| Gambar 4.36. Penilaian Responden terhadap <i>Café</i> Hara Menjamin Keamanan Data Identitas Pelanggan Saat Bertransaksi .....   | 123 |
| Gambar 4.37. Penilaian Responden terhadap <i>Café</i> Selalu Menjaga Kebersihan dan Kesegaran Makanan dan Minuman .....   | 124 |
| Gambar 4.38. Penilaian Responden terhadap Karyawan Bersikap Sopan dan Ramah   | 125 |
| Gambar 4.39. Penilaian Responden terhadap Karyawan Dapat Menjelaskan Menu dengan Jelas.....   | 127 |
| Gambar 4.40. Penilaian Responden terhadap Karyawan Telah Mendahulukan Kepentingan Pelanggan .....   | 129 |
| Gambar 4.41. Penilaian Responden terhadap Karyawan Telah Memberikan Perhatian Serius terhadap Pelanggan.....  | 130 |
| Gambar 4.42. Penilaian Responden terhadap Karyawan Telah Menunjukkan Kepedulian kepada Pelanggan.....   | 131 |
| Gambar 4.43. Penilaian Responden terhadap Karyawan Telah Memberikan Perhatian kepada Pelanggan .....  | 133 |
| Gambar 4.44. Penilaian Responden Mengenai Pelayanan Jasa yang Diberikan <i>Hara Café &amp; Resto</i> Secara Keseluruhan Telah Sesuai dengan Harapan dari Responden..... | 136 |
| Gambar 4.45. Penilaian Responden Mengenai Kepuasan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Jasa yang Telah Diberikan oleh <i>Hara Café &amp; Resto</i> .....              | 137 |
| Gambar 4.46. Pendapat Responden Mengenai Keinginan Kembali untuk Makan di <i>Hara Café &amp; Resto</i> .....  | 139 |
| Gambar 4.47. Pendapat Responden Mengenai Keinginan Responden untuk Merekomendasikan <i>Hara Café &amp; Resto</i> kepada Keluarga/Teman/Lainnya .....                    | 140 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Hasil Wawancara dengan Pemilik Perusahaan pada *Planning Phase* (Tahap Perencanaan)
- LAMPIRAN 2 Hasil Observasi pada *Planning Phase* (Tahap Perencanaan)
- LAMPIRAN 3 Hasil Wawancara dengan *General Manager* pada *Field Work Phase* (Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- LAMPIRAN 4 Hasil Wawancara dengan *Supervisor* pada *Field Work Phase* (Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- LAMPIRAN 5 Hasil Wawancara dengan *Waiters* pada *Field Work Phase* (Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- LAMPIRAN 6 Hasil Wawancara dengan Kasir pada *Field Work Phase* (Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- LAMPIRAN 7 Hasil Wawancara dengan *Chef* pada *Field Work Phase* (Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- LAMPIRAN 8 Hasil Wawancara dengan Karyawan Bagian Dapur pada *Field Work Phase* (Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- LAMPIRAN 9 Hasil Observasi pada *Field Work Phase* (Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- LAMPIRAN 10 Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa
- LAMPIRAN 11 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Profil Responden dan Alasan Responden Memilih *Hara Café & Resto* sebagai Tempat Makan
- LAMPIRAN 12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Tangibles*
- LAMPIRAN 13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Reliability*
- LAMPIRAN 14 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Responsiveness*
- LAMPIRAN 15 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi *Assurance*

LAMPIRAN 16 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Atas Dimensi  
*Empathy*

LAMPIRAN 17 Rekaputilasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait  
Kesimpulan, serta Kritik dan Saran dari Responden

LAMPIRAN 18 Keunggulan dan Kelemahan Berdasarkan Hasil Kuesioner Kualitas  
Pelayanan Jasa

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Bandung merupakan salah satu kota yang terkenal dengan makanan yang khas dan unik yang menjadikannya salah satu kota wisata kuliner. Saat ini semakin banyak tempat kuliner dan bertambahnya jumlah tempat kuliner dan restoran di Bandung, usaha kuliner menjadi bidang usaha yang digemari dan diminati sehingga persaingan bisnis pada bidang kuliner menjadi semakin sengit. Persaingan yang semakin sengit pada bidang kuliner menjadi tantangan bagi para pelaku usaha sehingga menuntut kemampuan para pelaku usaha untuk memiliki keunggulan yang kompetitif dalam melakukan kegiatan operasional dan dapat memaksimalkan labanya.

Keunggulan kompetitif suatu perusahaan salah satunya dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat berdampak baik bagi perusahaan yaitu terciptanya kesetiaan pelanggan yang secara tidak langsung dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dan keberlanjutan dari perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan jasa harus ditingkatkan secara terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, salah satunya dengan memberikan pelayanan jasa yang baik. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan dengan mudah dapat mencari tempat lain yang dapat memenuhi harapan dan berpindah ke pesaing lain.

*Hara Café & Resto* adalah salah satu *café* yang berdiri sejak tahun 2017 akhir. *Café* ini menyajikan berbagai jenis pilihan makanan yaitu *Indonesian food*, *Western food* juga *Japanese food*. *Hara Café & Resto* memiliki konsep yang unik karena sesuai dengan kata *hara*, sebagian besar dasar *design interior café* menggunakan kayu, seperti meja, kursi, dan langit-langit *café*, serta menggunakan tanaman-tanaman untuk mendukung kegiatan *go green* dan menciptakan kesan sejuk di dalam *café*. Di *Café* ini juga sering diadakan acara-acara khusus seperti *meeting*, *gathering*, pesta ulang tahun, pesta pertunangan atau pun pesta pernikahan. Lokasi *café* sangat strategis karena berada

di kota dan letaknya tidak jauh dari pintu tol Pasteur. Saat ini banyak *café & restoran* yang beroperasi di Bandung dengan keunikan tempat dan makanan yang disajikan. Hal ini menjadi tantangan bagi *Hara Café & Resto* untuk selalu menjaga kepuasan pelanggannya agar tidak berpindah ke restoran lain.

Sebagai salah satu usaha penyedia makanan, restoran harus memerhatikan kualitas makanan dan minuman yang disajikan. Makanan dan minuman yang disajikan harus memiliki kualitas yang baik juga menarik. Saat ini usaha di bidang kuliner tidak hanya fokus terhadap makanan yang disajikan, tetapi *design interior* yang menarik dan suasana yang nyaman menjadi pertimbangan pengunjung untuk memilih tempat makan. Jasa yang diberikan oleh karyawan juga harus senantiasa profesional. *Hara Café & Resto* sudah melakukan berbagai upaya untuk menjaga kepuasan pelanggan. Meskipun begitu, masih terdapat masalah yang dihadapi yaitu pelanggan merasa tidak puas saat makan di *Hara Café & Resto*, khususnya ketika *café* penuh pelanggan terabaikan, seperti tidak mendapat menu atau tidak dapat memesan makanan, *waiters* juga tidak ada ketika pelanggan membutuhkan bantuan, *waiters* lama ketika pelanggan membutuhkan bantuan, dan penyajian makanan menjadi lama. Hal ini menjadi tanda bahwa terdapat indikasi kesalahan pada operasi perusahaan. Di *Hara Café & Resto* belum pernah dilakukan pemeriksaan operasional sebelumnya. Dengan dilakukan pemeriksaan operasional dapat membantu *café* untuk mengetahui kekurangan *café* dan membantu perbaikan terutama pada upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *Hara Café & Resto* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *Hara Café & Resto*?

3. Apa manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di *Hara Café & Resto*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *Hara Café & Resto* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.
2. Menganalisis penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *Hara Café & Resto*.
3. Menganalisis manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di *Hara Café & Resto*.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut ini :

1. Bagi peneliti  
Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai pemeriksaan operasional khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengasah kemampuan peneliti dalam menganalisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengasah kemampuan peneliti dalam berkomunikasi dengan pihak perusahaan maupun pihak lain yang terkait.
2. Bagi perusahaan  
Dari hasil penelitian ini diharapkan pihak perusahaan dapat mengetahui manfaat dari pemeriksaan operasional untuk mengevaluasi operasi perusahaan terkait efektif, efisien, dan ekonomis, khususnya sebagai dasar pertimbangan kebijakan perusahaan dalam kualitas pelayanan jasa. Peneliti juga berharap dapat membantu

pihak perusahaan untuk memberikan solusi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 3. Bagi pembaca

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pemeriksaan operasional khususnya mengenai faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga berguna sebagai bahan referensi dan acuan untuk melaksanakan penelitian lanjutan pada masa yang akan datang.

## 1.5. Kerangka Pemikiran

Kemajuan yang pesat di sektor kuliner menyebabkan banyak pengusaha yang membuka restoran dan *café*, hal tersebut mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat antar restoran dan *café* saat ini. Pemilik usaha di bidang kuliner selalu berusaha untuk menyediakan makanan dengan kualitas yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain itu, *café* dan restoran juga menyediakan tempat yang nyaman untuk para pelanggannya. Oleh sebab itu, pelanggan merupakan aset utama pada industri ini, semakin banyak pelanggan yang merasa puas maka dapat meningkatkan penjualan dan *going concern café* dan restoran. Penting untuk *café* dan restoran untuk selalu menciptakan dan menjaga kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler & Armstrong (2016: 38), kepuasan pelanggan tergantung pada persepsi pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan dan tergantung pada ekspektasi pelanggan. Jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan dapat merasa puas. Sebaliknya juga, jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Kepuasan pelanggan akan meningkatkan penjualan dan juga nama baik perusahaan. Maka dari itu, kepuasan pelanggan sangat penting untuk keberlangsungan usaha suatu perusahaan.

Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan jasa yang baik agar pelanggan tidak berpindah ke pesaing lain. Menurut Kotler & Armstrong (2016: 256), jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

kepemilikan apa pun. Menurut Murad & Ali (2015: 78), kepuasan pelanggan dalam industri restoran dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jasa serta beberapa dimensi yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Foster (2007: 7), terdapat lima kriteria yang menentukan kualitas pelayanan untuk dimensi kualitas jasa, yaitu

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik meliputi penampilan fisik dari layanan jasa, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yang digunakan.

2. *Service Reliability* (Keandalan Jasa)

Keandalan jasa meliputi kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan memuaskan dan akurat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan adalah sikap tanggap karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan yang dimiliki karyawan untuk menciptakan kepercayaan dan bebas dari keraguan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati adalah sikap peduli dan perhatian individual yang ada dalam perusahaan kepada pelanggan mengenai kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan harus memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan jasa penting dalam mendukung keberlangsungan perusahaan karena semakin baik tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan, maka tingkat kepuasan pelanggan semakin meningkat. Oleh karena itu, dibutuhkan pemeriksaan operasional untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa yang diberikan *café* dan resto dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Reider (2002: 2), pemeriksaan operasional adalah aktivitas untuk mengevaluasi operasi perusahaan dan menentukan *area* yang memerlukan perbaikan.

Selain itu menurut Reider (2002: 25), pemeriksaan operasional adalah pemeriksaan dari aktivitas operasi yang bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi, efektivitas dan ekonomis dari operasi perusahaan. Menurut Reider (2002: 21), operasi yang efisien adalah mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan dalam melakukan aktivitas produksi. Sedangkan operasi yang efektif menurut Reider (2002: 22) adalah tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan atau sasarannya. Operasi yang efisien dan efektif dapat mendukung operasi yang ekonomis. Menurut Reider (2002: 20), operasi yang ekonomis adalah mengoptimalkan penggunaan sumber dana dalam mengoperasikan perusahaan. Operasi yang ekonomis dapat menghindari pemborosan biaya yang berlebihan. Pemeriksaan operasional diperlukan agar perusahaan dapat beroperasi dengan efektif, efisien, dan ekonomis. Menurut Reider (2002: 38-39), pemeriksaan operasional pada dasarnya terdiri dari pengumpulan data dan informasi, membuat evaluasi dan mengembangkan rekomendasi yang sesuai. Pemeriksaan operasional terdiri dari lima tahap diantaranya yaitu *planning phase* (tahap perencanaan), *work programs phase* (tahap program kerja), *field work phase* (tahap pemeriksaan lapangan), *development of findings and recommendations phase* (tahap pengembangan temuan dan rekomendasi), *reporting phase* (tahap pelaporan). Tahap-tahap ini dapat membantu peneliti mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemeriksaan operasional dilakukan secara bertahap hingga pada akhirnya dapat mengambil kesimpulan dan memberikan rekomendasi untuk perusahaan.