

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI  
FAKTOR – FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA RESTORAN BANDUNG SUKI)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :  
**Feranica Melinda Koesteja**  
**2016130077**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN – PT  
No. 1789/SK/BAN - PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
2020**

**OPERATIONAL REVIEW TO ASSESS FACTORS THAT  
CAN INCREASE CUSTOMER SATISFACTION  
(CASE STUDY AT BANDUNG SUKI RESTAURANT)**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By:  
Feranica Melinda Koesteja  
2016130077**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
ACCOUNTING STUDY PROGRAM  
(Accredited based on the Degree of BAN – PT  
No. 1789/SK/BAN - PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
2020**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI FAKTOR-  
FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

Oleh:

Feranica Melinda Koesteja

2016130077

Bandung, Januari 2020

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

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

Pembimbing Skripsi,

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

## PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Feranica Melinda Koesteja

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 18 Oktober 1998

Nomor Pokok Mahasiswa : 2016130077

Program Studi : S1 Akuntansi

Jenis Naskah : Skripsi

## JUDUL

### PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA RESTORAN BANDUNG SUKI)

dengan,

Pembimbing : Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

Ko-pembimbing : -

### SAYA NYATAKAN

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 kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

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 digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 03 Januari 2020

Pembuat pernyataan:



(Feranica Melinda Koesteja)

## ABSTRAK

Globalisasi membuat bisnis kuliner di seluruh dunia menjadi semakin bervariasi, mulai dari kuliner khas nusantara, hingga kuliner ala *Asian* maupun *Western* menjadi sangat mudah untuk dijumpai di seluruh belahan dunia, termasuk di Indonesia. Berkembangnya bisnis kuliner yang semakin pesat tersebut membuat persaingan di bisnis kuliner menjadi sangat ketat. Semakin ketatnya persaingan bisnis kuliner ini membuat setiap pebisnis kuliner dituntut untuk selalu melakukan inovasi dan perbaikan diri sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Hal ini mengakibatkan tiap pebisnis berusaha untuk menemukan *competitive advantage* yang dapat ditawarkan kepada pelanggan untuk menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan akan membuat pelanggan tersebut datang kembali ke restoran sehingga restoran tersebut dapat bersaing dengan para pesaing di industrinya. Kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan baik jika diketahui terlebih dahulu faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Restoran Bandung Suki merupakan salah satu restoran suki ternama di Kota Bandung yang sudah berdiri selama 13 tahun sejak tahun 2006. Restoran ini menyajikan menu utama yaitu *Sukiyaki* dan menu pilihan lain yaitu *Dimsum* dan *Chinese Food*. Pemeriksaan operasional perlu dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan faktor apa saja yang telah dipenuhi dan yang masih perlu ditingkatkan oleh restoran agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah diketahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tahapan akhir dari pemeriksaan operasional adalah memberikan hasil berupa rekomendasi untuk memperbaiki kelemahan atau masalah yang terjadi di restoran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer, diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner, Sedangkan data sekunder diperoleh melalui *job description* dan *SOP* yang ada di restoran. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi lapangan dan studi literatur. Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas rasa makanan dan minuman, kualitas pelayanan, kondisi tempat makan yang disiapkan untuk pelanggan, dan fasilitas yang disediakan. Kualitas makanan dan minuman yang disajikan perlu dijaga baik dari segi rasa maupun kualitas bahan makanannya. Selain itu, yang harus diperhatikan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga adalah kualitas pelayanan, dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan konsisten bagi pelanggan. Kenyamanan tempat makan di restoran serta fasilitas yang disediakan untuk para pelanggan pun harus diperhatikan agar pelanggan merasa nyaman saat berkunjung ke restoran dan kepuasan pelanggan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kepuasan pelanggan di Restoran Bandung Suki sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kelemahan terkait kepuasan pelanggan yang perlu diperhatikan. Maka dari itu, terdapat beberapa saran yang diberikan kepada Restoran Bandung Suki yaitu menurunkan *service fee*, melakukan *briefing* secara rutin, menambah jumlah karyawan dan *chef* saat sedang ramai, mengadakan kerjasama dengan pihak *mall* terkait lahan parkir sehingga terdapat peraturan dan kebijakan yang lebih jelas, melakukan pergantian dekorasi dan nuansa warna secara berkala, memasang sekat untuk memisahkan ruangan *smoking* dan *non-smoking*.

Kata Kunci : pemeriksaan operasional, kepuasan pelanggan, kualitas produk, kualitas pelayanan, tempat, fasilitas.

## ABSTRACT

*Globalization has made culinary businesses around the world increasingly varied, ranging from the typical culinary archipelago, to Asian and Western-style culinary becomes very easy to find in all parts of the world, including in Indonesia. The development of the culinary business that is increasingly fast making competition in the culinary business becomes very tight. The tougher culinary competition makes every culinary businessman demanded to always innovate and improve themselves so that they can compete. This needs to be done every businessman trying to find competitive advantages that can be offered to customers to get satisfaction for their customers. Satisfaction received by customers will make these customers come back to the restaurant so that this restaurant can compete with the developers in the industry. To find out how to create customer satisfaction, it is important to know what factors can increase customer satisfaction.*

*The Bandung Suki restaurant is one of the leading suki restaurants in the city of Bandung, which has been established for 13 years since 2006. This restaurant serves the main menu, Sukiyaki and other choices, namely Dimsum and Chinese Food. Operational review need to be carried out to determine what factors can increase customer satisfaction and what factors have been met and which still need to be improved by restaurants in order to increase customer satisfaction. After knowing what factors can increase customer satisfaction, the final stage of operational inspection is to provide results in the form of recommendations to correct weaknesses or problems that occur in restaurants related to customer satisfaction.*

*The method used in this research is descriptive method. The data used are primary data, obtained through interviews, observations, and questionnaires, while secondary data are obtained through job descriptions and SOPs in restaurants. Data collection techniques used were field studies and literature studies. While the data processing techniques used are qualitative analysis and quantitative analysis.*

*Based on the results of research conducted, factors that can increase customer satisfaction are the quality of food and beverage flavors, the quality of service, the condition of the place where food is prepared for customers, and the facilities provided. The quality of food and drinks served needs to be maintained both in terms of taste and quality of food ingredients. In addition, what must be considered so that customer satisfaction is maintained is the quality of service, by providing the best and consistent service for customers. The convenience of eating places in restaurants as well as the facilities provided for customers must also be considered so that customers feel comfortable when visiting restaurants and customer satisfaction increases. Based on the results of research conducted, customer satisfaction at Bandung Suki Restaurant is quite good, but there are still some weaknesses related to customer satisfaction that need attention. Therefore, there are some suggestions given to Bandung Suki Restaurant namely lowering service fees, conducting routine briefings, increasing the number of employees and chefs when it is busy, cooperating with the mall related to parking lots so that there are clearer rules and policies, changing decorations and shades periodically, installing screens to separate smoking and non-smoking rooms.*

*Keywords: operational review, customer satisfaction, product quality, service quality, place, facilities*

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kemurahan dan penyertaan-Nya selama saya melakukan proses penyusunan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Untuk Menilai Faktor – Faktor yang Dapat Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. (Studi Kasus Pada Restoran Bandung Suki)” sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu yang dapat diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai apabila tidak ada bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak tersebut yang telah membantu dan mendukung peneliti selama proses perkuliahan sampai dengan proses penulisan skripsi. Ungkapan terimakasih peneliti ucapkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan tak henti-hentinya memberikan berkat, rahmat, dan kasih-Nya sampai saat ini.
2. Papa dan Mama selaku orang tua dari peneliti yang dengan sabar selalu mendukung, memberikan semangat dan kasih sayang, memotivasi, mendoakan dan mengusahakan yang terbaik untuk anak-anaknya. Terimakasih untuk segalanya.
3. Claudia Yolanda selaku adik dari peneliti yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Aih Siska, Ema, Popoh, Engku Wawang, Akoh Ahong, dan Akoh Acin selaku saudara dari peneliti yang turut memberikan dukungan baik secara moral dan materiil. Terimakasih telah ikut mendukung selama proses kuliah hingga proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan, perhatian, bimbingan, motivasi, waktu, tenaga, serta informasi selama penulisan skripsi ini. Terimakasih peneliti ucapkan untuk waktu dan masukan yang diberikan selama proses bimbingan.

6. Ibu Dr. Sylvia Fettry EM., SE., SH., M.si., Ak. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan untuk menentukan pilihan matakuliah selama masa perkuliahan ini.
8. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen mata kuliah Audit Manajemen.
9. Para dosen penguji sidang sarjana.
10. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
11. Bapak Ali selaku pemilik dari Restoran Bandung Suki yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
12. Bapak Sinaga, Bapak Herman, dan Ibu Siti selaku manager operasional, manager keuangan, dan *supervisor* yang telah membantu untuk memberikan informasi selama proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
13. Alexsander yang selalu ada untuk memberikan dukungan, perhatian, dan motivasi kepada peneliti selama masa perkuliahan.
14. Sahabat – sahabat baik peneliti selama masa perkuliahan yang selalu menemani, berjuang bersama, dan menjadi tempat berbagi selama perkuliahan.
15. 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, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Peneliti juga memohon maaf apabila ada hal-hal yang kurang berkenan di dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Bandung, Desember 2019

Ferunica Melinda Koesteja



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2. Manfaat Praktis .....	5
1. Perusahaan .....	5
2. Pembaca .....	5
3. Penulis.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	8

2.1.	Pemeriksaan .....	8
2.1.1.	Pengertian Pemeriksaan.....	8
2.1.2.	Jenis – Jenis Pemeriksaan .....	9
2.2.	Pemeriksaan Operasional .....	10
2.2.1.	Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.2.	Tujuan Pemeriksaan Operasional .....	12
2.2.3.	Manfaat Pemeriksaan Operasional .....	13
2.2.4.	Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional .....	14
2.2.5.	Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis .....	20
2.3.	Produk .....	21
2.3.1.	Kualitas Produk.....	21
2.4.	Kualitas Pelayanan .....	22
2.5.	Fasilitas .....	23
2.6.	Tempat atau Lokasi .....	24
2.7.	Kepuasan Pelanggan .....	25
2.7.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
2.7.2.	Metode Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	25
2.7.3.	Tujuan Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.7.4.	Manfaat Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	30

2.8.	<i>Fishbone Diagram</i> .....	31
2.8.1.	Kegunaan dan Fungsi dari <i>Fishbone Diagram</i> .....	31
2.8.2.	Langkah-langkah Pembuatan <i>Fishbone Diagram</i> .....	32
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....		33
3.1.	Metode Penelitian.....	33
3.1.1.	Sumber Data .....	34
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data.....	39
3.1.4.	Tahap – Tahap Penelitian .....	40
3.2.	Objek Penelitian.....	41
3.2.1.	Sejarah Perusahaan .....	41
3.2.2.	Struktur Organisasi .....	42
3.2.3.	<i>Job Description</i> Perusahaan.....	43
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1.	<i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan) .....	51
4.2.	<i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja) .....	57
4.3.	<i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan) .....	59
4.3.1.	Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional dan Karyawan di Restoran Bandung Suki. ....	59

4.3.1.1.	Wawancara dengan Manajer Operasional .....	59
4.3.1.2.	Wawancara dengan Karyawan .....	64
4.3.2.	Observasi pada Kegiatan Operasional di Restoran Bandung Suki.....	67
4.3.3.	Hasil Analisis pada Data Kualitatif untuk Menentukan Faktor Apa Saja yang Dapat Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. ....	72
4.3.4.	Membagikan Kuesioner kepada Pelanggan di Restoran Bandung Suki dan Menganalisis Hasil Kuesioner.....	75
4.3.5.	Hasil Identifikasi Kelebihan dan Kekurangan Restoran Bandung Suki terkait Produk, Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Fasilitas yang Ditawarkan Kepada Pelanggan. ....	169
4.4.	Development of Review Findings and Recommendation Phase (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi) .....	172
BAB 5_KESIMPULAN DAN SARAN .....		178
5.1.	Kesimpulan .....	178
5.2.	Saran.....	180
DAFTAR PUSTAKA .....		182
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENELITI		

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Hasil Wawancara dengan Manager Operasional pada Tahap *Planning*

Lampiran II. Hasil Wawancara dengan Manager Operasional pada Tahap *Field Work*

Lampiran III. Hasil Wawancara dengan *Supervisor* pada Tahap *Field Work*

Lampiran IV. Hasil Observasi Lapangan Restoran Bandung Suki Secara Langsung

Lampiran V. Kuesioner

Lampiran VI. Hasil Foto Dokumentasi di Restoran Bandung Suki

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Tahap – Tahap Penelitian .....	40
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Restoran Bandung Suki.....	42
Gambar 4.1. <i>Fishbone Diagram</i> yang Dapat Meningkatkan Kepuasan Pelanggan...	72
Gambar 4.2. Grafik Jenis Kelamin Responden.....	78
Gambar 4.3. Grafik Usia Responden .....	79
Gambar 4.4. Grafik Pekerjaan Responden.....	80
Gambar 4.5. Grafik <i>Partner</i> dari Responden Saat Mengunjungi Restoran Bandung Suki .....	81
Gambar 4.6. Grafik Keperluan/Tujuan Mengunjungi Restoran Bandung Suki.....	82
Gambar 4.7. Grafik Frekuensi Kunjungan Responden ke Restoran Bandung Suki ..	83
Gambar 4.8. Grafik Sumber Informasi Responden.....	84
Gambar 4.9. Grafik Faktor yang Mempengaruhi Responden untuk Makan di Restoran Bandung Suki.....	85
Gambar 4.10. Grafik Kelebihan Restoran Bandung Suki Dibandingkan Restoran Suki Lainnya.....	87
Gambar 4.11. Hasil Atribut Tentang Rasa Makanan yang disajikan di Restoran Bandung Suki sudah sesuai selera Anda.....	88
Gambar 4.12. Hasil Atribut Tentang Rasa Minuman yang Disajikan di Restoran Bandung Suki.....	90
Gambar 4.13. Hasil Atribut Tentang Varian Menu yang Bervariasi .....	92

Gambar 4.14. Hasil Atribut Tentang Apakah Varian Menu yang Ada Menarik Minat Responden untuk Mencobanya .....	94
Gambar 4.15. Hasil Atribut Tentang Apakah Porsi Makanan yang Disajikan di Restoran Bandung Suki Sudah Sesuai Keinginan / Kebutuhan Anda .....	96
Gambar 4.16. Hasil Atribut Apakah Porsi Minuman yang Disajikan di Restoran Bandung Suki Sudah Sesuai Keinginan / Kebutuhan Anda.....	98
Gambar 4.17. Hasil Atribut Kebersihan dan Kesegaran Makanan yang Disajikan Restoran Bandung Suki.....	100
Gambar 4.18. Hasil Atribut Kebersihan dan Kesegaran Minuman yang Disajikan Restoran Bandung Suki.....	102
Gambar 4.19. Hasil Atribut Tampilan Makanan yang Disajikan di Restoran Bandung Suki Menarik.....	104
Gambar 4.20. Hasil Atribut Tampilan Minuman yang Disajikan di Restoran Bandung Suki Menarik.....	106
Gambar 4.21. Hasil Atribut Apakah Makanan yang Dihidangkan oleh Restoran Bandung Suki Rasanya Lebih Enak Dibandingkan Dengan Restoran Lain yang Menyediakan Makanan Sejenis.....	108
Gambar 4.22. Hasil Atribut Apakah Harga Makanan di Restoran Bandung Suki Sudah Sesuai dengan Kualitas Makanannya.....	110
Gambar 4.23. Hasil Atribut Apakah Harga minuman di Restoran Bandung Suki Sudah Sesuai dengan Kualitas Minumannya .....	112
Gambar 4.24. Hasil Atribut Apakah Harga yang ditetapkan oleh Restoran Bandung Suki Lebih Terjangkau Dibandingkan dengan Restoran Lain yang Sejenis.....	114

Gambar 4.25. Hasil Atribut Karyawan di Restoran Bandung Suki Berpenampilan Rapi .....	116
Gambar 4.26. Hasil Atribut Karyawan Restoran Bandung Suki Ramah dan Sopan dalam Melayani Pelanggan .....	118
Gambar 4.27. Hasil Atribut Pengetahuan Karyawan Bagian Pelayanan Mengenai Menu di Restoran Bandung Suki .....	120
Gambar 4.28. Hasil Atribut Karyawan Restoran Bandung Suki Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat .....	122
Gambar 4.29. Hasil Atribut Karyawan Restoran Bandung Suki Selalu Siap Ketika Dibutuhkan.....	124
Gambar 4.30. Hasil Atribut Karyawan Restoran Bandung Suki Selalu Mengulang Kembali Makanan dan Minuman yang Dipesan Pelanggan .....	126
Gambar 4.31. Hasil Atribut Karyawan Restoran Bandung Suki Cepat Tanggap dalam Melayani Keluhan Pelanggan .....	128
Gambar 4.32. Hasil Atribut Pelanggan Tidak Perlu Menunggu Terlalu Lama dari Memesan Sampai Makanan Disajikan .....	130
Gambar 4.33. Hasil Atribut Saat Restoran Bandung Suki dalam keadaan ramai pengunjung, karyawan selalu melayani dengan cepat dan tepat.....	132
Gambar 4.34. Hasil Atribut Dengan Harga yang Saya Bayarkan, Saya Mendapatkan Pelayanan yang Memuaskan .....	134
Gambar 4.35. Hasil Atribut Pintu Masuk Restoran Bandung Suki Memudahkan Pelanggan untuk Keluar Masuk Restoran .....	136
Gambar 4.36. Hasil Atribut Penempatan Meja dan Kursi Memudahkan Pelanggan dan Karyawan untuk Berlalu Lalang .....	138



Gambar 4.37. Hasil Atribut Restoran Bandung Suki Memiliki Pencahayaan yang Baik .....	140
Gambar 4.38. Hasil Atribut Restoran Bandung Suki Memiliki Ventilasi Udara yang Baik .....	142
Gambar 4.39. Hasil Atribut Restoran Bandung Suki Memiliki Tempat yang Bersih .....	144
Gambar 4.40. Hasil Atribut Ruangan Restoran Bandung Suki Tertata Rapi.....	146
Gambar 4.41. Hasil Atribut Restoran Bandung Suki Memiliki Interior yang Baik.	148
Gambar 4.42. Hasil Atribut Restoran Bandung Suki Memiliki Tempat Parkir yang Memadai.....	150
Gambar 4.43. Hasil Atribut Tempat parkir yang Disediakan Restoran Bandung Suki Aman bagi Pelanggan .....	152
Gambar 4.44. Hasil Atribut Fasilitas Meja dan Kursi yang Disediakan Restoran Bandung Suki Dalam Keadaan Baik.....	154
Gambar 4.45. Hasil Atribut Musik yang Diputar di Restoran Bandung Suki Sesuai dan Enak untuk Didengar.....	156
Gambar 4.46. Hasil Atribut Fasilitas WC yang Disediakan Selalu dalam Keadaan Bersih. ....	158
Gambar 4.47. Hasil Atribut Air di WC dan Wastafel Selalu Tersedia dan Mengalir sesuai Dengan Kebutuhan.....	160
Gambar 4.48. Hasil Atribut Terdapat Fasilitas Ruangan <i>Smoking</i> dan <i>Non-Smoking</i> .....	162

Gambar 4.49. Hasil Atribut Terdapat Fasilitas *WiFi* yang Cepat untuk Pengunjung  
..... 164

Gambar 4.50. Hasil Atribut Terdapat Alternatif Pilihan dalam Pembayaran yang  
Memudahkan Pelanggan (Tunai, Kartu Debit, Kartu Kredit, Ovo, Gopay, dsb)..... 166

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden.....	78
Tabel 4.2. Hasil Rekapitulasi Usia Responden .....	79
Tabel 4.3. Hasil Rekapitulasi Pekerjaan Responden.....	80
Tabel 4.4. Hasil Rekapitulasi Partner dari Responden Saat Mengunjungi Restoran Bandung suki.....	81
Tabel 4.5. Hasil Rekapitulasi Keperluan/Tujuan Mengunjungi Restoran Bandung Suki .....	82
Tabel 4.6. Hasil Rekapitulasi Frekuensi Makan Responden di Restoran Bandung Suki .....	83
Tabel 4.7. Hasil Rekapitulasi Sumber Informasi Responden .....	84
Tabel 4.8. Hasil Rekapitulasi Kelebihan Restoran Bandung Suki Dibandingkan Restoran Suki Lainnya .....	86
Tabel 4.9. Kritik dan Saran Pelanggan Restoran Bandung Suki.....	168

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pengaruh globalisasi sekarang ini telah mempengaruhi berbagai faktor, salah satunya adalah faktor bisnis atau usaha. Salah satu bisnis yang dipengaruhi tersebut adalah bisnis kuliner. Pengaruh globalisasi membuat bisnis kuliner di Indonesia semakin bervariasi, mulai dari kuliner khas nusantara, hingga kuliner ala *Asian* maupun *Western* menjadi sangat mudah untuk dijumpai di Indonesia. Jenis makanan dan minuman yang bervariasi tersebut telah tersebar di seluruh wilayah di tanah air. Berkembangnya bisnis kuliner ini telah membantu perekonomian di Indonesia dan menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. Berdasarkan informasi dari media masa *Kompas*, data dari Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) Republik Indonesia mencatat, subsektor kuliner berkontribusi 41,4 persen dari total kontribusi perekonomian kreatif Rp 922 triliun pada tahun 2016. Jumlah tersebut merupakan yang paling tinggi dibandingkan 16 subsektor lain di Bekraf RI. Deputi Riset, Edukasi, dan Pengembangan Bekraf RI AR Boy Berawi juga mengungkapkan bahwa industri kuliner memiliki potensi yang besar untuk berkembang di Indonesia. Semakin besarnya peluang dalam bisnis kuliner ini mendorong terjadinya persaingan yang ketat dalam bisnis kuliner.

Kota Bandung merupakan ibu kota Jawa Barat yang terkenal dengan wisata kulinernya. Segala macam hidangan, mulai dari makanan tradisional khas daerah hingga internasional ala *Asian* dan *Western* pun dapat ditemukan di kota ini. Maka dari itu, tidak mengherankan jika Kota Bandung menjadi salah satu destinasi wisata kuliner Indonesia yang sangat digemari oleh wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Tidak hanya karena jenis makanannya yang beragam, wisata kuliner di Bandung juga digemari karena memiliki bermacam – macam jenis usaha mulai dari kafe, restoran, *foodcourt*, hingga pedagang kaki lima. Selain itu, konsep yang ditawarkan oleh masing – masing tempat kuliner tersebut pun beragam, mulai dari kafe

atau restoran yang memiliki *design* yang unik dan *instagramable*, maupun yang bertema alam di Kota Bandung pun siap memanjakan para wisatawan. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bandung untuk berwisata kuliner membuat para pebisnis mulai melirik bisnis kuliner sebagai bisnis yang menjanjikan. Hal ini membuat semakin bertumbuhnya kafe, restoran, *foodcourt* juga kuliner jalanan dengan berbagai macam jenis hidangan di Kota Bandung.

Semakin ketatnya persaingan bisnis kuliner di Kota Bandung membuat setiap pebisnis kuliner dituntut untuk selalu melakukan inovasi dan perbaikan diri sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Hal ini mengakibatkan tiap pebisnis berusaha untuk menemukan *competitive advantage* yang dapat ditawarkan. Faktor sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan kafe dan restoran untuk dapat bersaing. Sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan untuk menghadapi persaingan. Salah satu faktor penting dalam sumber daya manusia yang berkualitas adalah faktor kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pengendalian internal diperlukan agar aktivitas sumber daya manusia terkait pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bandung Suki adalah salah satu restoran suki ternama di Bandung yang sudah berdiri selama 13 tahun sejak tahun 2006. Restoran ini menyajikan menu utama yaitu *Sukiyaki* dan menu pilihan lain yaitu *Dimsum* dan *Chinese Food*. Restoran ini memiliki area makanan biasa maupun *VIP Room*. Karyawan yang bekerja di restoran ini ada sekitar 40 orang. Restoran ini memiliki lokasi yang strategis yaitu di Jalan Braga yang merupakan salah satu destinasi kuliner terkenal di Kota Bandung. Meskipun demikian, terdapat banyak kafe dan restoran lain di sekitar Jalan Braga yang menjadi saingan bagi restoran ini. Selain restoran di sekitar Jalan Braga, Bandung Suki pun memiliki banyak pesaing lain di Kota Bandung yang menjual makanan serupa berupa *Sukiyaki*. Tidak dapat dipungkiri, beberapa tahun belakangan ini, restoran dengan makanan ala *Asian Cuisine* mulai mendominasi kuliner di Indonesia, tidak terkecuali di Kota Bandung. Makanan ala *Asia* yang kini menjadi makanan favorit

masyarakat Indonesia adalah *Hotpot*. Terdapat 3 jenis *Hotpot* yang sering dijumpai, yaitu *Shabu-Shabu*, *Sukiyaki*, dan *Steamboat*. *Shabu-Shabu* dan *Sukiyaki* yang merupakan *Hotpot* ala Jepang, juga *Steamboat* yang merupakan *Hotpot* ala China. Tingginya minat masyarakat Kota Bandung terhadap *Hotpot* ini meningkatkan pertumbuhan restoran *Hotpot* di Kota Bandung. Meningkatnya pertumbuhan restoran *Hotpot* ini juga menjadi pesaing bagi Restoran Bandung Suki. Oleh karena itu, Bandung Suki harus berupaya untuk menjaga kepuasan pelanggan agar pelanggan tidak berpindah ke restoran lain.

Kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dengan selalu memperhatikan kualitas makanan dan minuman yang disajikan, baik dari segi rasa maupun kualitas bahan makanannya. Selain itu, yang harus diperhatikan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga adalah kualitas pelayanan, dengan memberikan pelayanan yang baik dan konsisten bagi pelanggan. Kenyamanan restoran serta fasilitas yang disediakan untuk para pelanggan pun harus diperhatikan agar kepuasan pelanggan meningkat. Sebagai salah satu restoran Suki yang legendaris di Kota Bandung, Bandung Suki telah berupaya untuk selalu menjaga kepuasannya. Namun menurut pihak manajemen, masih terdapat kelemahan dari aktivitas sumber daya manusia terkait pelayanan yang diberikan. Kelemahan tersebut adalah waktu penyajian yang terkadang lama, juga adanya kesalahan penyajian makanan yang tidak sesuai dengan makanan yang dipesan pelanggan yang membuat makanan yang salah tersebut akhirnya menjadi terbuang. Maka dari itu, diperlukan upaya mengatasi kelemahan ini, yaitu dengan diadakannya pemeriksaan pada aktivitas operasional yang dilakukan oleh restoran. Pemeriksaan operasional dilakukan untuk menemukan permasalahan serta memberikan rekomendasi dan saran sebagai hasil akhir dari pemeriksaan yang dilakukan. Diharapkan rekomendasi dan saran tersebut dapat berguna bagi Restoran Bandung Suki untuk memperbaiki kelemahan yang ada sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kinerja dan laba bagi restoran tersebut.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Restoran Bandung Suki?
3. Apa manfaat dari adanya pemeriksaan operasional terkait faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bagi Restoran Bandung Suki?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas di atas, maka tujuan dilakukan pemeriksaan operasional pada Restoran Bandung Suki adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Restoran Bandung Suki.
3. Mengetahui manfaat dari pemeriksaan operasional terkait faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan bagi Restoran Bandung Suki.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai persepsi bagaimana aspek kualitas pelayanan dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.4.2. Manfaat Praktis**

### **1. Perusahaan**

Melalui penelitian ini, diharapkan manajemen dapat mengetahui sejauh mana kualitas produk, pelayanan, tempat dan fasilitas yang ada di Restoran Bandung Suki dan melakukan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai indikator kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh Restoran Bandung Suki agar indikator tersebut dapat terpenuhi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu Restoran Bandung Suki untuk memperbaiki kelemahan – kelemahan yang ditemukan pada aktivitas operasionalnya. Melalui penelitian ini diharapkan Restoran Bandung Suki menyadari pentingnya melakukan pemeriksaan operasional terhadap faktor – faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **2. Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan kepada pembaca yang berminat dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini dan sebagai bahan referensi bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dengan topik penelitian yang serupa.

### **3. Penulis**

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai wadah untuk menerapkan teori-teori yang didapat pada perkuliahan, bagaimana mengimplikasinya pada dunia nyata. Penelitian ini juga menambah wawasan bagi peneliti mengenai bisnis kuliner dan menambah pengalaman peneliti dalam melakukan pemeriksaan operasional pada sebuah restoran di Kota Bandung.



## 1.5. Kerangka Pemikiran

Beberapa tahun terakhir, bisnis kuliner yang merupakan bisnis penyedia makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sedang bertumbuh sangat pesat. Pertumbuhan bisnis kuliner yang begitu pesat dan berpeluang besar menyebabkan persaingan antar sesama restoran semakin kompetitif. Setiap restoran dituntut untuk dapat berinovasi dan mempertahankan kualitasnya agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Tidak jarang restoran yang selalu berinovasi dengan memunculkan produk makanan baru tidak dapat bertahan dalam menghadapi persaingan karena tidak mempertahankan kualitasnya, baik dari segi makanan, fasilitas, dan pelayanannya. Menurut David (2010:3), cara terbaik dalam memenangkan persaingan usaha adalah dengan menciptakan suatu keunggulan kompetitif dari perusahaan secara terus menerus. Keunggulan kompetitif tersebut harus dimiliki restoran sebagai ciri khas dari restoran yang akan menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016:153), pengertian kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan produk atau jasa yang diberikan dengan harapan orang tersebut.

Kualitas produk yang baik dan melebihi ekspektasi pelanggan akan membuat tingkat kepuasan pelanggan meningkat. Selain itu, tempat yang nyaman dan fasilitas yang memadai seperti adanya ruangan khusus merokok dan tidak merokok, *WiFi*, *AC*, spot untuk *selfie* dll menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan yang jika dipenuhi akan membuat kepuasan para pelanggan tersebut meningkat. Tingkat kepuasan pelanggan yang meningkat terhadap suatu restoran akan membuat restoran tersebut dapat mempertahankan dan mengembangkan usahanya. Pelanggan yang puas akan menceritakan hal – hal baik pada restoran serta merekomendasikan restoran tersebut pada teman dan keluarganya sehingga reputasi dari restoran tersebut pun meningkat.

Maka dari itu, setiap restoran diharapkan dapat memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif dapat diwujudkan perusahaan dengan mengelola sumber dayanya. Sumber daya yang berkualitas dibutuhkan perusahaan untuk

menghadapi persaingan. Sumber daya manusia adalah salah satu sumber daya terpenting yang mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu faktor penting di dalam sumber daya manusia adalah faktor kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan. Menurut Tjiptono (2007:83) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik memberikan nilai tambah bagi restoran dan menjadi ciri khas tersendiri sehingga menjadi keunggulan kompetitif bagi restoran tersebut. Ciri khas yang ada mampu membuat restoran tersebut memenangkan persaingan yang semakin ketat pada bisnis kuliner. Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007), kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu : 1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan. 2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis 3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

Agar dapat diketahui apakah aktivitas yang ada di restoran telah berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuannya, maka perlu dilakukan pemeriksaan operasional. Pemeriksaan Operasional dilakukan untuk menilai kualitas produk, pelayanan, tempat dan fasilitas yang ada, kemudian mencari penyebab dari adanya kualitas produk, pelayanan, tempat dan fasilitas yang buruk serta memberikan saran dan rekomendasi untuk memperbaikinya. Pemeriksaan operasional menurut Reider (Reider, 2002:25) adalah pemeriksaan berdasarkan sudut pandang manajemen atas serangkaian aktivitas operasional yang dilakukan, yang berguna untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dari setiap kegiatan operasi. Proses pemeriksaan dimulai dengan melakukan identifikasi area mana yang membutuhkan perhatian khusus kemudian mengumpulkan data terkait standar kinerja dan kejadian di lapangan. Pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat membantu restoran untuk menemukan kelemahannya dan memberikan rekomendasi dan saran untuk memperbaiki kelemahan tersebut.