

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI
FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTO DAPOER
PANDAN WANGI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh :
Veronica Karina Astria
2016130094**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT. No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2020**

***OPERATIONAL REVIEW TO ASSESS FACTORS THAT CAN
INCREASE CUSTOMER SATISFACTION AT RESTO
DAPOER PANDAN WANGI***



UNDERGRADUATE THESIS

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

**By :
Veronica Karina Astria
2016130094**

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency
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
KONSUMEN PADA RESTO DAPOER PANDAN WANGI**

Oleh:

Veronica Karina Astria
2016130094

Bandung, Juli 2020

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

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

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

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hamfri', written over a faint circular stamp.

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Veronica Karina Astria
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 2 November 1998
NPM : 2016130094
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTO DAPOER PANDAN WANGI

dengan,

Pembimbing : Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.
Ko-pembimbing : -

Adalah benar-benar karyatulis 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 paksaan 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 : Juli 2020
Pembuat pernyataan :



(Veronica Karina Astria)

ABSTRAK

Karakteristik industri yang mudah dimasuki pesaing, seperti contohnya Industri Makanan dan Minuman, membuat persaingan bisnis dalam industri tersebut menjadi semakin ketat. Memiliki menu yang unik tidak menjamin bahwa konsumen akan tetap datang kembali untuk menikmati makanan maupun minuman yang disajikan. Maka dari itu setiap pebisnis berlomba untuk bersaing dengan para pesaing di industrinya, untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Untuk mengetahui bagaimana cara menciptakan kepuasan pelanggan, perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Resto Dapoer Pandan Wangi merupakan restoran yang menyediakan menu makanan Sunda. Restoran ini terkenal dengan beberapa menu *best seller* yang membuat para konsumen tertarik untuk datang dan mencoba. Restoran ini juga memiliki kekonsistenan dalam menyajikan rasa makanan karena menggunakan bumbu siap pakai dalam proses memasaknya. Namun restoran juga tidak terhindar dari keluhan konsumen, maka dari itu diperlukan pemeriksaan operasional guna mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan faktor apa saja yang telah dipenuhi dan yang masih perlu ditingkatkan oleh restoran agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen tersebut diketahui, sebagai tahapan akhir dari pemeriksaan operasional akan diberikan hasil berupa rekomendasi untuk memperbaiki kelemahan yang dimiliki oleh restoran terkait kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh melalui *job description*, *standard operational procedure* 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, faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas makanan dan minuman yang disajikan oleh restoran, kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran, serta fasilitas dan tempat yang disediakan oleh restoran. Secara keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap faktor yang telah disebutkan sudah baik, namun masih terdapat beberapa kelemahan terkait kepuasan pelanggan yang perlu diperhatikan. Terdapat beberapa saran yang diberikan kepada Resto Dapoer Pandan Wangi, diantaranya upaya memperkenalkan menu yang dimiliki oleh restoran, melakukan *repricing* terhadap makanan dan minuman, penggunaan kipas angin, menempelkan *customer order* pada meja konsumen.

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

ABSTRACT

Industrial characteristics that are easily entered by competitors, such as the food and beverage industry, make business competition in the industry increasingly stringent. Having a unique menu does not guarantee that consumers will keep coming back to enjoy the food or drinks served. Therefore, every businessman races to compete with competitors in their industry, to create satisfaction for their consumers. To find out how to create customer satisfaction, we must be aware of factors that can improve customer satisfaction.

Resto Dapoer Pandan Wangi is a restaurant that provides menu of Sundanese food. This restaurant is famous for some of the best seller menu which makes the consumers interested to come and try. This restaurant also has consistency in presenting food taste because it uses ready-made seasoning in the cooking process. However, the restaurant is also not spared from consumer complaints, so it is necessary to know what factors can increase consumer satisfaction and what factors have been met and which will still need to be improved by the restaurant in order to increase customer satisfaction. After the factors that can increase customer satisfaction is known, then as the final stage of the operational inspection will be given results in the form of recommendations to improve the weaknesses owned by restaurants related to customer satisfaction.

The method used in research is a descriptive method. The data used is primary data and secondary data, where primary data is obtained through interviews, observations, and questionnaires, while secondary data is obtained through the job description in the restaurant. The data collection techniques undertaken are field studies and literature studies. While the data processing techniques used are qualitative analysis and quantitative analysis.

Based on the results of the research, factors that can improve consumer satisfaction are the quality of food and beverages served by the restaurant, the quality of service provided by the restaurant, as well as the facilities and places provided by the restaurant. Overall customer satisfaction of the factors that have been mentioned is good, but there are still some disadvantages related to customer satisfaction to be aware of. There are some suggestions given to Resto Dapoer Pandan Wangi, including efforts to introduce a menu owned by the restaurant, doing repricing of food and beverages, the use of fans, pasting customer orders on the consumer table.

Keywords: operational inspection, customer satisfaction, product quality, service quality, place, facilities.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pemeriksaan Operasional Untuk Menilai Faktor-Faktor yang Dapat Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Resto Dapoer Pandan Wangi” yang diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan sampai dengan skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan tak henti-hentinya memberikan berkat, rahmat, dan kasih-Nya sampai saat ini.
2. Mama, Papa, dan Cici yang senantiasa selalu memberikan yang terbaik, dukungan dan kepercayaan kepada penulis, selalu sabar terhadap penulis, membantu penulis mencapai apa yang diinginkan, dan selalu menjadi keluarga yang selalu ada bagi penulis dalam berbagai situasi.
3. Bapak Agustinus Susilo S.E.,M.Ak.,Ak.,CA selaku dosen wali dari penulis yang memberikan masukan dan bantuan kepada penulis.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing dari penulis yang memberikan masukan kepada penulis.
5. Bapak Clift selaku pemilik dan *operational general manager* dari Resto Dapoer Pandan Wangi, yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Resto Dapoer Pandan Wangi, serta menjadi teman bicara yang menyenangkan.
6. Edwin Pratama yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama penulis kuliah, selalu mendengarkan cerita penulis, menghibur, dan sabar terhadap penulis. Tidak lupa juga keluarga dari Edwin Pratama yang membantu dan mendukung penulis selama ini.

7. Angela Darmarahardja sahabat penulis dari awal semester yang selalu siap menjadi tempat bercerita penulis dan memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis.
8. Yuliana Engel sahabat penulis yang sering menjadi tempat bertukar pikiran dan saling memberi dukungan kepada satu sama lain.
9. Catherine Yuniar, Rizkina Mariam yang sering memberikan bantuan dan dengan sukarela sering mengantar jemput penulis.
10. Belinda Solihin dan Defita Natalie teman seperjuangan penulis dalam penyusunan skripsi, yang selalu memberikan masukan dan memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
11. Anna Martina, Cecilia Chindy, Griselda Nathania, Eda Faustina, Benedicta F. Clarista, Maria Inez, Levithia, Giovani Geraldine, Yolana Yoviani yang sering memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama kuliah.
12. Bina Iman Anak Katedral dan para pembina yang menjadi penghiburan dan membuat penulis menjadi lebih dekat dengan Tuhan, serta memberikan pembelajaran serta pengalaman yang menyenangkan dan tak terlupakan bagi penulis.
13. Seluruh teman-teman angkatan 2016 yang berjuang bersama untuk menyelesaikan studi di Akuntansi UNPAR.

Penyusunan skripsi ini disadari oleh penulis masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila masih terdapat kesalahan ataupun perkataan yang kurang berkenan. Penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari para pembaca agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan.

Bandung , Juli 2020

Veronica Karina Astria

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Berpikir	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemeriksaan.....	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	7
2.1.2. Jenis-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
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	15
2.3. Kepuasan Konsumen	16

2.4. <i>Marketing Mix Theory</i>	19
2.5. Kualitas	19
2.6. Produk	19
2.6.1. Kualitas Produk	20
2.6.2. Kualitas Makanan	20
2.7. Kualitas Pelayanan	20
2.8. Fasilitas	20
2.9. Tempat atau lokasi	21
2.10. <i>Price</i> (harga)	21
2.11. <i>Promotion</i>	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Metode Penelitian	22
3.1.1. Jenis Penelitian	22
3.1.2. Sumber Data	22
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.4. Teknik Pengolahan Data	26
3.2. Kerangka Penelitian	28
3.3. Objek Penelitian	29
3.3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	29
3.3.2. Struktur Organisasi Perusahaan	30
3.3.3. <i>Job Description</i> Perusahaan	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan)	46
4.2. <i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja)	50

4.2.1. Melakukan wawancara dengan manajer dan karyawan di Resto Dapoer Pandan wangi.....	50
4.2.2. Melakukan observasi pada kegiatan operasional di Resto Dapoer Pandan Wangi.....	51
4.2.3. Membagikan kuesioner kepada konsumen dari Resto Dapoer Pandan Wangi.....	51
4.2.4. Menganalisis hasil kuesioner.	51
4.3. <i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan)	52
4.3.1. Hasil Wawancara dengan <i>Operational General Manager</i> dan Karyawan di Resto Dapoer Pandan Wangi.....	52
4.3.2. Obervasi pada Kegiatan Operasional di Resto Dapoer Pandan Wangi.....	58
4.3.3. Hasil Analisis Kuesioner.....	60
4.3.4. Hasil Identifikasi Kelebihan dan Kekurangan Resto Dapoer Pandan Wangi terkait Produk, Kualitas, Fasilitas, dan Tempat.....	148
4.4. <i>Development Of Review Findings and Recommendation Phase</i> (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi)	150
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	157
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Hasil Penyebaran Kuesioner.....	25
Tabel 3.2 Kategori Penilaian skor <i>likert</i>	27
Tabel 3.3 Interpretasi Skor Penilaian.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Resto Dapoer Pandan Wangi.....	30
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	61
Gambar 4.2 Grafik Usia Konsumen.....	62
Gambar 4.3 Grafik Pekerjaan Responden.....	63
Gambar 4.4 Grafik Partner Responden Saat Datang ke Resto Dapoer Pandan Wangi....	64
Gambar 4.5 Grafik Keperluan/Tujuan Mengunjungi Resto Dapoer Pandan Wangi.....	65
Gambar 4.6 Grafik Frekuensi Kedatangan Responden dalam 1 Bulan.....	66
Gambar 4.7 Grafik Faktor yang Mempengaruhi Responden Mengunjungi Resto Dapoer Pandan Wangi.....	67
Gambar 4.8 Grafik Sumber Informasi Mengenai Keberadaan Resto Dapoer Pandan Wangi.....	68
Gambar 4.9 Grafik Atribut Apakah Restoran Menyediakan Menu yang Beragam.....	70
Gambar 4.10 Grafik Atribut Apakah Rasa Makanan yang Disajikan Sesuai dengan Harga yang Ditawarkan.....	72
Gambar 4.11 Grafik Atribut Apakah Rasa Minuman Disajikan Sesuai dengan Harga yang Ditawarkan... ..	73
Gambar 4.12 Grafik Atribut Apakah Rasa Makanan yang Disajikan Selalu Konsisten.....	76

Gambar 4.13 Grafik Atribut Apakah Porsi Makanan yang Disajikan Sesuai dengan Harga yang Ditawarkan.....	78
Gambar 4.14 Grafik Atribut Apakah Porsi Minuman yang Disajikan Sesuai dengan Harga yang Ditawarkan.....	80
Gambar 4.15 Grafik Atribut Apakah Kebersihan dan Kesegaran dari Menu yang Disajikan Selalu Terjamin.....	82
Gambar 4.16 Grafik Atribut Apakah Tampilan dari Makanan dan Minuman yang Disajikan Menarik.....	84
Gambar 4.17 Grafik Atribut Apakah Makanan dan Minuman yang Disajikan Rasanya Lebih Enak dari pada Restoran Sunda Lainnya.....	86
Gambar 4.18 Grafik Atribut Apakah Harga yang Ditawarkan Lebih Murah dari Restoran Sunda Lainnya.....	88
Gambar 4.19 Grafik Atribut Pelayan selalu Menyambut Konsumen saat Tiba di Restoran.....	91
Gambar 4.20 Grafik Atribut Apakah Pelayan Selalu Ramah dalam Melayani Konsumen.....	93
Gambar 4.21 Grafik Atribut Apakah Pelayan Tanggap Pada Kebutuhan Konsumen.....	95
Gambar 4.22 Grafik Atribut Apakah Pelayan Mampu Menjelaskan Menu dengan Jelas.....	97
Gambar 4.23 Grafik Atribut Apakah Pelayan Selalu Mengulang Menu yang Dipesan Konsumen, Setelah Konsumen Selesai melakukan Pemesanan.....	99
Gambar 4.24 Grafik Atribut Apakah Pelayan Selalu Cepat dan Tepat dalam Melayani Konsumen.....	101

Gambar 4.25 Grafik Atribut Apakah Karyawan Selalu Berpenampilan Rapih.....	104
Gambar 4.26 Grafik Atribut Apakah Konsumen Tidak Menunggu Lama dari Waktu Pemesanan Hingga Pesanan datang.....	106
Gambar 4.27 Grafik Atribut Apakah dalam Keadaan Ramai, Pelayanan yang Dilakukan Restoran Tetap Konsisten.....	108
Gambar 4.28 Grafik Atribut Kebutuhan atas Ketersediaan <i>Wi-fi</i>	111
Gambar 4.29 Grafik Atribut Apakah Kursi dan Meja yang Tersedia Pada Restoran Nyaman.....	113
Gambar 4.30 Grafik Atribut Alat Makan yang Disediakan Selalu dalam Keadaan Bersih.....	115
Gambar 4.31 Grafik atribut terdapat pemisahan antara area <i>smoking</i> dan <i>non smoking area</i>	117
Gambar 4.32 Grafik Atribut Tempat Parkir yang Disediakan Memadai.....	119
Gambar 4.33 Hasil Atribut Jasa <i>Valet</i> yang Diberikan Memberikan Rasa Aman Kepada Konsumen.....	121
Gambar 4.34 Grafik Atribut Apakah Dibutuhkan Alternatif Pembayaran yang Beragam.....	123
Gambar 4.35 Grafik Atribut Fasilitas Kamar Kecil Selalu Berada dalam Keadaan Bersih.....	125
Gambar 4.36 Grafik Atribut Musik yang Diputar di Restoran Sesuai dengan Suasana yang Ditawarkan.....	127
Gambar 4.37 Grafik Atribut Pintu Masuk Restoran Memudahkan Konsumen untuk Keluar Masuk Restoran.....	130

Gambar 4.38 Grafik Atribut Restoran Memiliki Interior yang Baik.....	132
Gambar 4.39 Grafik Penempatan Meja, Kursi dan fasilitas Umum Lainnya Memberikan Konsumen dan Karyawan Keleluasan dalam Bergerak.....	134
Gambar 4.40 Grafik Atribut Restoran Memiliki Pencahayaan yang Baik.....	136
Gambar 4.41 Grafik Atribut Restoran Memiliki Ventilasi Udara yang Baik.....	138
Gambar 4.42 Grafik Atribut Kebersihan dari Restoran Selalu Terjaga.....	140
Gambar 4.43 Grafik Atribut Ruangan Selalu Tertata Rapih.....	142
Gambar 4.44 Grafik Atribut Suasana dan Tata Letak Restoran Telah Memberikan Kenyamanan Kepada Konsumen.....	144

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil wawancara dengan *General Manager* pada tahap *planning*
- Lampiran 2. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada *manager* perusahaan pada tahap *field work*
- Lampiran 3. Daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada karyawan perusahaan pada tahap *field work*.
- Lampiran 4. Pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen dari Resto Dapoer Pandan Wangi.
- Lampiran 5. Dokumentasi
- Lampiran 6. Bukti Persetujuan Dosen Pembimbing

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Globalisasi merupakan isu yang kini tidak lagi terdengar asing di kalangan masyarakat masa kini. Dengan adanya globalisasi, permintaan dari masyarakat, semakin bervariasi. Bisnis seolah dituntut untuk memenuhi eskpetasi dari konsumennya, dan harus terus berkembang dengan menciptakan kreasi-kreasi baru. Diharapkan dengan pembaruan secara terus menerus dapat menjadi *competitive advantage* bagi bisnis untuk terus bertahan dan bersaing dengan bisnis lainnya yang telah ada maupun bisnis baru.

Bisnis kuliner merupakan salah satu bentuk bisnis yang juga mendapatkan pengaruh dari keberadaan globalisasi. Seperti yang dikutip dari artikel yang disusun oleh Nararya “Pertumbuhan industri makanan dan minuman mulai menjadi andalan sebagai penopang pertumbuhan ekonomi nasional dan manufaktur. Pada tahun 2019 sektor makanan dan minuman diyakini terus menjadi primadona, terutama pada sektor industri pariwisata yang mengembangkan wisata kuliner” (Nararya, 2019). Hal ini menunjukkan *trend* masyarakat pada saat ini, ketika melakukan pariwisata, akan cenderung untuk mencari kuliner yang khas dan terkenal di wilayah tersebut. Hal ini menyebabkan bisnis kuliner sangat mudah untuk dimasuki pesaing, namun masih menjanjikan meskipun banyak bermunculan bisnis kuliner yang baru.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang terkenal dengan kulinernya. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Ketua Jaringan Pengusaha Nasional (Japnas) Jawa Barat (Jabar), Iwan Gunawan yang mengatakan bahwa pertumbuhan permintaan produk kuliner Bandung rata-rata melampaui 10 persen per tahun. Tingginya pertumbuhan permintaan tersebut, ditunjang oleh kuatnya *brand* Bandung sebagai pusat wisata kuliner (Lukihardianti, 2018). Kota Bandung sendiri terkenal dengan masakan khas Sunda yang memiliki cita rasa yang unik dan berbeda dari masakan lainnya . Hal ini menyebabkan masakan Sunda sangat digemari dan banyak wisatawan yang tertarik mencobanya.

Resto Dapoer Pandan Wangi merupakan salah satu restoran yang memiliki menu masakan Sunda. Resto ini digemari dan menjadi salah satu destinasi dari para wisatawan maupun masyarakat Bandung sendiri, karena memiliki menu yang unik dan tidak terdapat pada restoran Sunda lainnya. Resto Dapoer Pandan Wangi selalu berusaha menjaga cita rasa masakannya dan kualitas produk yang dihasilkannya dengan menggunakan bumbu siap pakai yang dibuat berdasarkan resep dari pemilik restoran. Hal ini merupakan salah satu *competitive advantage* bagi perusahaan selain karena menu masakannya yang unik dan tidak terdapat pada restoran Sunda lainnya, Restoran ini memiliki rasa yang konsisten karena penggunaan bumbu siap saji tersebut.

Meskipun menjadi restoran Sunda yang cukup terkenal karena masakannya yang enak, dan berbeda dari yang lainnya, perusahaan tetap harus memperhatikan kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen juga merupakan faktor yang dapat menentukan keberhasilan dari suatu bisnis. 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.

Kepuasan konsumen juga 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 konsumen tetap terjaga adalah kualitas pelayanan, dengan memberikan pelayanan yang baik dan konsisten bagi konsumen. Kenyamanan restoran serta fasilitas yang disediakan untuk para konsumen pun harus diperhatikan agar kepuasan konsumen meningkat.

Meskipun telah memiliki *competitive advantage* dikarenakan menunya yang unik dan rasa makanannya yang selalu konsisten, Resto Dapoer Pandan Wangi sendiri masih belum melakukan inovasi baru terhadap menu-menunya hal ini menyebabkan konsumen bisa merasa bosan dan pada akhirnya berpindah ke pesaing lain untuk mendapatkan sesuatu yang baru. Resto Dapoer Pandan Wangi juga memiliki beberapa keluhan dari konsumen yang disampaikan melalui web *online* diantaranya berupa waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan meja, tempat parkir yang sempit, selain itu ketidakcakapan dari pelayan resto. Untuk mengatasi kelemahan ini, perlu diadakan pemeriksaan pada aktivitas operasional yang dilakukan oleh restoran, dengan dilakukannya pemeriksaan

operasional maka perusahaan dapat mengetahui aktivitas operasional apa saja yang membutuhkan perbaikan maupun aktivitas operasional apa saja yang sudah baik dan harus tetap dipertahankan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pemeriksaan operasional sendiri dilakukan untuk menemukan permasalahan, mengetahui faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, serta memberikan rekomendasi dan saran sebagai hasil akhir dari pemeriksaan yang dilakukan. Diharapkan rekomendasi dan saran tersebut dapat berguna bagi Resto Dapoer Pandan Wangi untuk mengoptimalkan faktor-faktor kunci dan memperbaiki kelemahan yang ada sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen serta meningkatkan kinerja dan laba bagi restoran tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Faktor kunci apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen Resto Dapoer Pandan Wangi?
2. Usaha yang dapat dilakukan oleh Resto Dapoer Pandan Wangi agar dapat meningkatkan kepuasannya?
3. Manfaat apa yang didapatkan oleh Resto Dapoer Pandan Wangi setelah dilakukan pemeriksaan operasional?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor kunci apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen Resto Dapoer Pandan Wangi.
2. Mengetahui usaha yang dapat dilakukan oleh Resto Dapoer Pandan Wangi agar dapat meningkatkan kepuasannya.
3. Mengetahui manfaat yang didapatkan oleh Resto Dapoer Pandan Wangi setelah dilakukan pemeriksaan operasional.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan fakta, data, dan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak. Baik untuk kepentingan instansi, akademisi maupun individu. Berikut beberapa kegunaan dari penelitian :

1. Bagi peneliti. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan tambahan tentang faktor-faktor kepuasan konsumen apa saja yang harus diperhatikan jika memiliki bisnis kuliner. Penelitian ini juga menambah pengalaman dalam melakukan pemeriksaan operasional pada salah satu restoran yang ada di Kota Bandung.
2. Bagi pembaca. Penelitian ini diharapkan dapat membantu atau menjadi referensi bagi para pembaca yang juga melakukan penelitian yang serupa, maupun menjadi tambahan pengetahuan dan informasi bagi pembaca yang tertarik atau memiliki bisnis kuliner untuk memperhatikan kepuasan konsumen.
3. Bagi Resto Dapoer Pandan Wangi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi manajemen mengenai sejauh mana efektifitas sumber daya manusia pada Resto Dapoer Pandan Wangi sehingga dengan informasi tersebut diharapkan Resto Dapoer Pandan Wangi dapat melakukan evaluasi demi tercapainya kepuasan konsumen yang lebih baik dari sebelumnya.

1.5. Kerangka Berpikir

Bisnis kuliner yang terus bertambah di Kota Bandung membuat para pemilik bisnis harus berusaha semaksimal mungkin untuk menciptakan keunggulan yang berbeda dari bisnis kuliner lainnya. Tidak jarang sebuah perusahaan harus mengeluarkan banyak dana untuk menciptakan dan meluncurkan produk-produk yang unik agar konsumen menjadi tertarik untuk membeli produk makanan dan minuman yang ditawarkannya. Perusahaan yang telah memiliki *competitive advantage* berupa produk makanan dan minuman yang unik pun harus tetap berinovasi demi keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Seperti yang kita ketahui bahwa manusia dalam hidupnya selalu mencari hal-hal baru, satu atau dua inovasi saja tidak cukup untuk mempertahankan konsumen dalam jangka panjang, maka perusahaan harus tetap melakukan inovasi terhadap produknya,

agar konsumen tidak bosan dengan menu yang ada sehingga tetap menjadi konsumen setia dari sebuah perusahaan. Selain memperhatikan pengembangan produk, perusahaan harus menyadari bahwa keberlangsungan perusahaan juga bergantung pada bagaimana cara perusahaan melayani konsumen dan menanggapi keluhan konsumen. Hal-hal tersebut pada akhirnya mengacu kepada kepuasan konsumen itu sendiri. Kepuasan konsumen sendiri menurut Kotler dan Armstrong (2012:153) merupakan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Jika kepuasan konsumen terpenuhi, maka sebuah bisnis kuliner dapat bertahan dan mengembangkan usahanya hal ini disebabkan konsumen yang puas akan merekomendasikan restoran tersebut pada teman dan keluarganya sehingga reputasi dari restoran tersebut pun meningkat.

Menurut Reider (2002:39) pemeriksaan operasional adalah proses menganalisis aktivitas operasi untuk mengidentifikasi suatu area pada perusahaan yang membutuhkan perbaikan sehingga aktivitas perusahaan dapat berjalan efektif, efisien dan ekonomis. Pemeriksaan Operasional sendiri menurut Reider (2002:38) memiliki lima tahapan yaitu *planning phase*, *work program phase*, *field work phase*, *development of findings and recommendation phase* dan *reporting phase*. *Planning Phase* merupakan tahap pertama pada pemeriksaan operasional. Pada tahap ini, informasi umum mengenai aktivitas-aktivitas yang dilakukan perusahaan dikumpulkan untuk menentukan *critical area* atau *critical problem* dari perusahaan dan membuat perencanaan penelitian. Untuk mengetahui dan menentukan *critical area* atau *critical problem* dapat dilakukan wawancara terlebih dahulu dengan pihak-pihak yang berkaitan secara langsung dengan objek yang akan diteliti. Pada tahap kedua, yaitu *work program phase*, rencana kerja disusun secara mendalam dalam rangka melakukan pemeriksaan operasional pada aktivitas yang telah dipilih pada *planning phase*. Pada tahap ketiga yaitu *field work phase*, setiap rencana kerja yang telah disusun pada *work program phase* dilakukan selain itu juga dilakukan analisis mengenai aktivitas pada perusahaan yang telah ditentukan. Tahap keempat yaitu *development of findings and recommendation phase* merupakan tahap dimana semua temuan yang ditemukan dibahas secara mendalam berdasarkan lima atribut yaitu kondisi, kriteria, penyebab, dampak dan rekomendasi. Tahap terakhir dari pemeriksaan operasional adalah *reporting phase* pada tahap ini

laporan mengenai hasil pemeriksaan operasional yang telah dilakukan dipersiapkan kemudian akan diberikan kepada pihak manajemen.

Resto Dapoer Pandan Wangi merupakan Restoran yang menyediakan menu makanan khas Sunda serta memiliki kelebihan berupa menu yang unik, maka dari itu restoran telah memiliki *competitive advantage*. Namun jika hanya bergantung pada menu yang unik tentu hal ini tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap Resto Dapoer Pandan Wangi masih terdapat hal yang dapat menurunkan kepuasan konsumen, selain itu Resto Dapoer Pandan Wangi juga masih mendapatkan komplain dari konsumennya melalui web online, maka perusahaan memerlukan pemeriksaan operasional terhadap kegiatan operasional perusahaan sehari-hari agar dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Diharapkan melalui tahap yang terdapat dalam pemeriksaan operasional, dapat diketahui aktivitas operasional yang membutuhkan perbaikan, sehingga rekomendasi dapat diberikan untuk memperbaiki aktivitas tersebut.