

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI  
KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA NANA *HERITAGE KITCHEN &  
COFFEE*)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi

**Oleh:  
Sherly Febryana  
2017130187**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2021**

***OPERATIONAL REVIEW TO ASSESS PRODUCT  
QUALITY AND SERVICE QUALITY IN IMPROVING  
CUSTOMER SATISFACTION  
(CASE STUDY ON NANA HERITAGE KITCHEN &  
COFFEE)***



***UNDERGRADUATE THESIS***

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

**By**

**Sherly Febryana  
2017130187**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN ACCOUNTING**

**Accredited by National Accreditation Agency  
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2021**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI  
KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA NANA *HERITAGE KITCHEN &  
COFFEE*)**

Oleh:

Sherly Febryana

2017130187

Bandung, Juli 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE., AMA., M.Ak., CMA

Pembimbing Skripsi,

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM., CMA.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Sherly Febryana  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 28 Februari 1999  
NPM : 2017130187  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional untuk Menilai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Nana *Heritage Kitchen & Coffee*)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM., CMA.

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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 2 Agustus 2021

Pembuat pernyataan : Sherly Febryana

( Sherly Febryana )

## ABSTRAK

Saat ini, industri kuliner terus berkembang hingga terdapat lima kota yang dinobatkan sebagai destinasi wisata kuliner salah satunya Bandung. Di Bandung terdapat banyak *cafe* dimana salah satunya yaitu Nana *Heritage Kitchen & Coffee*. Sebuah *cafe* perlu memiliki kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik sehingga pelanggan akan puas jika berkunjung ke *cafe* tersebut. Namun pada kenyataannya, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan *cafe* terkadang masih kurang baik sehingga menyebabkan kepuasan pelanggan menurun.

Untuk memiliki kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan melakukan pemeriksaan operasional agar mengetahui penyebab kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak baik. Pemeriksaan operasional dilakukan untuk mengevaluasi aktivitas operasi perusahaan untuk meningkatkan seluruh operasi perusahaan agar menjadi efektif, efisien, dan ekonomis. Pemeriksaan operasional akan menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan. Dengan dilakukan perbaikan, diharapkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dihasilkan Nana *Heritage Kitchen & Coffee* akan memuaskan pelanggannya

Metode penelitian yang digunakan yaitu studi deskriptif. Sumber data berupa data primer meliputi wawancara, hasil observasi, dan hasil kuesioner serta data sekunder yaitu data Nana *Heritage Kitchen & Coffee*. Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi lapangan dan studi literatur. Teknik pengolahan data yaitu analisis kualitatif berupa menganalisis hasil wawancara dan observasi serta analisis kuantitatif berupa menganalisis hasil kuesioner dan data *café*.

Berdasarkan penelitian ini, dilakukan wawancara dan observasi terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan serta pembagian kusioner kepada 100 responden untuk menilai kualitas produk dan kualitas pelayanan. Prosedur mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan sudah diterapkan oleh *cafe* dengan cukup baik. Selain itu, secara keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan sudah baik. Namun pada beberapa dimensi masih diperlukan perbaikan meliputi dimensi porsi yang memiliki rata – rata skor akhir 78,3% dan dimensi *responsiveness* yang memiliki rata – rata skor akhir 78,1%. Hal ini disebabkan oleh harga makanan yang dianggap terlalu mahal sehingga tidak sebanding dengan porsinya, keluhan lama diatasi, saat akan melakukan pembayaran kasir tidak ada di meja kasir, pelayan mengobrol sehingga sulit untuk dipanggil, dan pelayan kesulitan menghafal pesanan yang banyak. Dengan begitu, diberikan rekomendasi kepada Nana *Heritage Kitchen & Coffee* untuk aspek – aspek yang kurang baik sehingga diharapkan aspek tersebut akan memuaskan para pelanggannya.

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

## **ABSTRACT**

*Currently, the culinary industry continues to grow until five cities have been named as culinary tourism destinations, one of which is Bandung. In Bandung, there are many cafes, one of which is Nana Heritage Kitchen & Coffee. A café needs to have good product quality and service quality so that customers will be satisfied when visiting the cafe. But in reality, the product quality and service quality provided by the café is sometimes still not good, causing customer satisfaction to decrease.*

*To have product quality and service quality, this can be done by conducting operational checks to determine whether product quality and service quality are not good. Operational checks are carried out for all activities of the company's operating companies to improve operations to be effective, efficient, and economical. The inspection will produce recommendations that can be used for improvement. With improvements, it is hoped that the product quality and service quality produced by Nana Heritage Kitchen & Coffee will satisfy its customers.*

*The research method used is a descriptive study. Sources of data in the form of primary data include interviews, observations, and results of questionnaires as well as secondary data, namely data from Nana Heritage Kitchen & Coffee. Data collection techniques by conducting field studies and literature studies. Data processing techniques are qualitative analysis in the form of analysis of the results of interviews and observations and quantitative analysis in the form of analyzing the results of questionnaires and café data.*

*Based on this research, conducted interviews and observations related to product quality and service quality and the division of tasks to 100 respondents to assess product quality and service quality. Procedures regarding product quality and service quality applied by cafes are quite good. In addition, the overall assessment of product quality and service quality is good. However, some dimensions still require improvements to the portion dimensions which have an average final score of 78.3%, and the responsiveness dimension which has an average final score of 78.1%. This is caused by the price of food which is considered too expensive so that it is not proportional to the portion, old complaints are resolved, when going to make a payment the cashier is not at the cashier's table, the waiter makes it easy to be called, and the waiter has difficulty memorizing many orders. That way, recommendations are given to Nana Heritage Kitchen & Coffee for aspects that are not good so that it is hoped that these aspects will satisfy their customers.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kuasanya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional untuk Menilai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada *Nana Heritage Kitchen & Coffee*)” .

Selama proses pembuatan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan doa, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih atas semua doa, bimbingan, dan dukungan tersebut kepada:

1. Mama, Papa, Cici, dan Chacha yang selalu memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi, serta doa dan kasih sayang.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM., CMA selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing dalam proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas waktu, bimbingan, pengetahuan, dan saran yang diberikan sehingga pembuatan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
3. Bapak Chandra Ferdinand Wijaya, SE., M.Ak. selaku dosen wali yang selalu membantu selama proses perkuliahan.
4. Ibu Michelle Kurniawan, S.E.,M.Ak. selaku dosen wali yang membantu selama proses perkuliahan semester genap ini.
5. Ibu Felisia, SE., AMA., M.Ak., CMA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Seluruh Dosen, Biro Kemahasiswaan dan Alumni, pekerja Fakultas Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
8. Bapak dan Ibu penguji sidang skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran kepada peneliti untuk memperbaiki skripsi ini.

9. Ko Harry dan Ko Kevin selaku teman yang memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Irene, Ibu Sanny, dan Ibu Rani selaku pemilik dan *general manager Nana Heritage Kitchen & Coffee* yang membantu dalam proses penelitian untuk skripsi ini.
11. Seluruh pegawai *Nana Heritage Kitchen & Coffee* yang sudah berbaik hati dalam memberikan waktu, data-data, dan ilmu yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Janet, Novi, Brigitta, dan Elnanfi selaku sahabat dari SMA yang selalu menemani dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman – Teman *Main Terosh*, Vio, Ivana, Khansa, dan Carolline selaku sahabat kuliah yang selalu menemani dalam penyusunan skripsi ini.
14. Theola, Joseph, dan Rendy selaku sahabat dan teman magang yang selalu menemani dalam penyusunan skripsi ini serta menemani saat bekerja.
15. Teman-teman Akuntansi UNPAR 2017, kakak tingkat, dan adik tingkat. Terimakasih telah menemani selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.

Akhir kata, diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak, terutama bagi *Nana Heritage Kitchen & Coffee*. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan yang harus disempurnakan dari skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka apabila terdapat kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, Juli 2021

Sherly Febryana



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Kegunaan Penelitian .....	3
1.5. Kerangka Pemikiran .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Pemeriksaan .....	6
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	6
2.1.2. Jenis Pemeriksaan.....	6
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	7
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	7
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional .....	8
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional .....	9
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional.....	10
2.3 Kualitas .....	15

2.4.	Produk.....	15
2.4.1.	Pengertian Produk.....	16
2.4.2.	Kualitas Produk.....	16
2.4.3.	Dimensi Kualitas Produk.....	16
2.5.	Pelayanan.....	19
2.5.1.	Pengertian Pelayanan.....	19
2.5.2.	Karakteristik Pelayanan.....	19
2.5.3.	Kualitas Pelayanan.....	20
2.5.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.6.	Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7.	<i>Cafe</i> .....	23
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1.	Metode Penelitian.....	24
3.1.1.	Sumber Data.....	24
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data.....	27
3.1.4.	Kerangka Penelitian.....	29
3.2.	Objek Penelitian.....	32
3.2.1.	Sejarah Perusahaan.....	32
3.2.2.	<i>Job Description</i> .....	33
3.2.3.	Gambaran Umum Aktivitas Pembuatan Produk dan Pelayanan ..	35
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1.	Tahap Perencanaan ( <i>Planning Phase</i> ).....	37
4.2.	Tahap Program Kerja ( <i>Work Program Phase</i> ).....	41

4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan ( <i>Fieldwork Phase</i> ) .....	43
4.3.1. Hasil wawancara mengenai prosedur yang ditetapkan <i>Nana Heritage Kitchen &amp; Coffee</i> terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.....	43
4.3.1.1. Hasil wawancara dengan <i>General Manager</i> mengenai prosedur yang diterapkan terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan.....	44
4.3.1.2. Hasil wawancara dengan <i>chef</i> mengenai prosedur yang ditetapkan terkait kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan.....	45
4.3.1.3. Hasil wawancara dengan <i>head of service</i> mengenai prosedur yang ditetapkan terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan .....	47
4.3.1.4 Hasil observasi dan dokumentasi terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan.....	49
4.3.2. Membagikan kuesioner kepada pelanggan dan menganalisis hasil kuesioner.....	52
4.3.2.1. Hasil rekapitulasi dan analisis terkait profil responden. ..	52
4.3.2.2. Hasil rekapitulasi dan analisis terkait pengalaman responden.....	54
4.3.2.3. Hasil rekapitulasi dan analisis terkait dimensi kualitas produk.....	57
4.3.2.4. Hasil Rekapitulasi dan Analisis terkait Dimensi Kualitas Pelayanan.....	82
4.3.2.5. Hasil dan Analisis terkait Kepuasan Pelanggan serta Kritik dan Saran .....	110
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi ( <i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i> ).....	115

- 4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional untuk menilai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan 129

**BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN ..... 136**

- 5.1. Kesimpulan ..... 136

- 5.2. Saran ..... 138

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP PENELITI**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Kuesioner.....	28
Tabel 4. 1 Penilaian Responden atas Dimensi Penampilan dan Warna secara Keseluruhan.....	61
Tabel 4. 2 Penilaian Responden atas Dimensi <i>Product Quality</i> secara Keseluruhan	65
Tabel 4. 3 Penilaian Responden atas Dimensi Penampilan dan Warna secara Keseluruhan.....	69
Tabel 4. 4 Penilaian Responden atas Dimensi Porsi secara Keseluruhan.....	73
Tabel 4. 5 Penilaian Responden atas Dimensi Tekstur dan Rasa secara Keseluruhan .....	79
Tabel 4. 6 Rata – Rata Skor Akhir Dimensi Kualitas Produk.....	81
Tabel 4. 7 Penilaian Responden atas Dimensi <i>Tangibles</i> secara Keseluruhan .....	87
Tabel 4. 8 Penilaian Responden atas Dimensi <i>Reliability</i> secara Keseluruhan .....	93
Tabel 4. 9 Penilaian Responden atas Dimensi <i>Responsiveness</i> secara Keseluruhan .	99
Tabel 4. 10 Penilaian Responden atas Dimensi <i>Assurance</i> secara Keseluruhan .....	105
Tabel 4. 11 Penilaian Responden atas Dimensi <i>Empathy</i> secara Keseluruhan.....	109
Tabel 4. 12 Rata – Rata Skor Akhir Dimensi Kualitas Produk.....	110
Tabel 4. 13 Hasil Rekapitulasi Kritik & Saran untuk Nana <i>Heritage Kitchen &amp; Coffee</i> .....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Hari Kunjungan Responden .....	53
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin .....	53
Gambar 4. 3 Usia.....	54
Gambar 4. 4 Jumlah Responden yang berkunjung.....	55
Gambar 4. 5 Alasan Responden Berkunjung ke Café.....	55
Gambar 4. 6 Sumber Informasi untuk Mengetahui <i>Café</i> .....	57
Gambar 4. 7 Penilaian Responden terhadap Penyajian Makanan/Minuman yang ditawarkan menarik pelanggan. ....	58
Gambar 4. 8 Penilaian Responden terhadap Kombinasi Warna Makanan/Minuman Sesuai dengan Gambar di Menu atau Media Sosial.....	60
Gambar 4. 9 Penilaian Responden terhadap Makanan/Minuman yang Ditawarkan Selalu Menggunakan Bahan Baku yang Segar. ....	62
Gambar 4. 10 Penilaian Responden terhadap Bahan Makanan/Minuman yang disajikan selalu bersih. ....	64
Gambar 4. 11 Penilaian Responden terhadap Aroma Makanan/Minuman Wangi sehingga Menarik Pelanggan. ....	66
Gambar 4. 12 Penilaian Responden terhadap Aroma Makanan/Minuman Sesuai dengan Jenis Makanan/Minuman Tersebut.....	68
Gambar 4. 13 Penilaian Responden terhadap Porsi Makanan/Minuman Sebanding dengan Harga yang Ditawarkan. ....	70
Gambar 4. 14 Penilaian Responden terhadap Porsi Makanan/Minuman Sesuai dengan Keinginan Pelanggan.....	72
Gambar 4. 15 Penilaian Responden terhadap Penataan Makanan/Minuman Sesuai dengan Gambar di Menu.....	74
Gambar 4. 16 Penilaian Responden terhadap <i>Nana Heritage Kitchen &amp; Coffee</i> yang menawarkan makanan dengan cita rasa yang unik. ....	76

Gambar 4. 17 Penilaian Responden terhadap Tekstur Makanan yang Ditawarkan Sesuai Dengan Jenis.....	77
Gambar 4. 18 Penilaian Responden terhadap Temperatur Jenis Makanan/Minuman yang ditawarkan sesuai dengan jenisnya.....	80
Gambar 4. 19 Penilaian Responden terhadap Kebersihan Alat Makan serta Keadaan Sekitar <i>Cafe</i> .....	83
Gambar 4. 20 Penilaian Responden terhadap Penampilan Pelayan Selalu Rapi dan Bersih. ....	84
Gambar 4. 21 Penilaian Responden terhadap Pemisahan Ruang <i>Smoking Area</i> dan <i>Non Smoking Area</i> yang jelas . ....	86
Gambar 4. 22 Penilaian Responden terhadap Makanan/Minuman Diantar Sesuai Pesanan.....	88
Gambar 4. 23 Penilaian Responden terhadap karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan dari pelanggan datang hingga pulang.....	90
Gambar 4. 24 Penilaian Responden terhadap ketika pelanggan mempunyai <i>request</i> , makanan/minuman yang diberikan sesuai dengan <i>request</i> . ....	92
Gambar 4. 25 Penilaian Responden Saat Pelanggan Membutuhkan Bantuan dan Pelayan Membantu dengan Cepat.....	94
Gambar 4. 26 Penilaian Responden terhadap Keluhan yang Diatasi dengan Cepat oleh Pihak <i>Cafe</i> . ....	96
Gambar 4. 27 Penilaian Responden terhadap Pesanan yang Dipesan Datang dengan Cepat. ....	98
Gambar 4. 28 Penilaian Responden terhadap Pelayan yang dapat Menjelaskan Menu dengan Jelas. ....	100
Gambar 4. 29 Penilaian Responden terhadap Data Pelanggan Selalu Dijaga dengan Aman oleh Pihak <i>Café</i> . ....	102
Gambar 4. 30 Penilaian Responden terhadap Pelayan Melayani Pelanggan dengan Ramah dan Sopan.....	104
Gambar 4. 31 Penilaian Responden terhadap Karyawan Selalu Mempedulikan Pelanggannya. ....	106
Gambar 4. 32 Penilaian Responden terhadap Karyawan Selalu Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan.....	108

Gambar 4. 33 Penilaian Responden terkait Nana <i>Heritage Kitchen &amp; Coffee</i> Sudah Memberikan Makanan/Minuman Sesuai dengan yang Diharapkan .....	111
Gambar 4. 34 Penilaian Responden terkait Nana <i>Heritage Kitchen &amp; Coffee</i> Sudah Memberikan Pelayanan Sesuai dengan yang Diharapkan .....	112
Gambar 4. 35 Penilaian Responden terkait Keinginan Responden untuk Merekomendasikan Orang Lain Berkunjung ke Nana <i>Heritage Kitchen &amp; Coffee</i> .	113



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara Pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2 Hasil Observasi Pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan General Manager (Tahap *Fieldwork*)
- Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan *Chef* (Tahap *Fieldwork*)
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan *Head of Service* (Tahap *Fieldwork*)
- Lampiran 6 Hasil Observasi Pada Tahap *Fieldwork*
- Lampiran 7 Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil Rekapitulasi Kuesioner terkait Profil Responden
- Lampiran 9 Hasil Rekapitulasi Kuesioner terkait Pengalaman Responden
- Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Terkait Dimensi Kualitas Produk
- Lampiran 11 Hasil Rekapitulasi Terkait Dimensi Kualitas Pelayanan
- Lampiran 12 Hasil Rekapitulasi Terkait Kepuasan Pelanggan serta Kritik & Saran

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada awalnya, kebutuhan pokok manusia terbagi menjadi 3 jenis yaitu kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Salah satu kebutuhan terpenting manusia adalah pangan. Namun seiring perkembangan zaman, kebutuhan manusia ini semakin kompleks. Dengan adanya perkembangan zaman, kebutuhan pangan ini tidak hanya menjadi kebutuhan pokok melainkan sebagai alternatif wisata. Saat ini, semakin banyak orang menghabiskan waktu liburannya untuk melakukan wisata kuliner. Menurut Kementerian Pariwisata, terdapat lima kota yang ditetapkan sebagai destinasi wisata kuliner yaitu Bali, Bandung, dan Joglosemar (Yogyakarta, Solo, dan Semarang). Selain itu, berdasarkan Tempo. Co, menurut Badan Pusat Statistik, industri kuliner mengalami pertumbuhan sebesar 0,22%. Fakta ini menunjukkan bahwa persaingan industri kuliner di Bandung semakin tinggi. Dengan persaingan yang semakin tinggi membuat sebuah *cafe* perlu memiliki keunggulan kompetitif untuk meningkatkan tingkat penjualan. Keunggulan kompetitif dapat diukur dengan kepuasan pelanggannya. Tingkat keberhasilan sebuah *cafe* dalam bertahan di industri kuliner dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan dari *cafe* itu sendiri. Jika kualitas produk dan pelayanan yang diberikan baik maka akan memuaskan pelanggan, tetapi jika kualitas produk dan pelayanan kurang baik maka pelanggan akan merasa tidak puas dan memungkinkan berpindah ke *cafe* lain.

Di Bandung terdapat salah satu *café* bernama Nana *Heritage Kitchen & Coffee*. Pangsa pasar dari *cafe* ini adalah keluarga dan grup (mahasiswa, karyawan yang mencari tempat untuk *meeting*). *Cafe* ini menyediakan berbagai jenis makanan dari *Indonesian food* hingga *Western food*. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan cukup terjangkau. *Cafe* ini juga memiliki konsep yang *homey* sehingga membuat para pengunjung yang datang untuk makan maupun minum merasa nyaman. Selain itu, Nana *Heritage Kitchen & Coffee* memiliki desain konsep yang

unik dimana menggunakan meja, kursi dan desain sekitar yang antik dan didominasi oleh kayu-kayu sehingga yang dapat menikmati *design* tersebut tidak hanya anak muda, tetapi juga orang tua. *Nana Heritage Kitchen & Coffee* memiliki ruangan *indoor* maupun *outdoor* dimana pada ruangan *outdoor* tersebut terdapat banyak tanaman di sekitarnya sehingga memberikan rasa sejuk bagi pengunjungnya. *Cafe* ini selain sering digunakan untuk nongkrong, terkadang juga digunakan untuk *event-event* khusus seperti pernikahan, arisan, *gathering*, *meeting*, dll.

Dengan semakin berkembangnya industri kuliner membuat *Nana Heritage Kitchen & Coffee* memiliki tantangan dimana *café* tersebut harus selalu berusaha menjaga kepuasan pelanggannya. *Nana Heritage Kitchen & Coffee* sudah melakukan upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Walaupun begitu, terkadang terdapat kendala yang dihadapi yaitu pelanggan merasa tidak puas saat makan dan minum di *Nana Heritage Kitchen & Coffee*. Kendalanya seperti saat pengunjung yang datang banyak, pelayan kesulitan mengingat pesanan pelanggan karena banyaknya pesanan, porsi makanan yang dianggap terlalu sedikit oleh pelanggan, rasa makanan yang berubah-ubah, terjadinya gangguan wifi, pesanan yang dipesan datangnya lama, dan lingkungan sekitar yang tidak nyaman karena kotor. Maka, untuk mengetahui keinginan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan perlu melakukan penilaian terkait kualitas produk dan pelayanan dan terus melakukan evaluasi dengan melakukan pemeriksaan. Sebelumnya *Nana Heritage Kitchen & Coffee* belum pernah dilakukan pemeriksaan operasional sehingga dengan dilakukan pemeriksaan operasional dapat membantu *cafe* untuk mengetahui kekurangan dan membantu perbaikannya dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana prosedur yang diterapkan oleh *Nana Heritage Kitchen & Coffee* terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?

2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Nana *Heritage Kitchen & Coffee*?
3. Apa manfaat yang diperoleh Nana *Heritage Kitchen & Coffee* dengan adanya pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Menganalisis prosedur yang diterapkan oleh Nana *Heritage Kitchen & Coffee* terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Menganalisis penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Nana *Heritage Kitchen & Coffee*.
3. Menganalisis manfaat yang diperoleh Nana *Heritage Kitchen & Coffee* dengan adanya pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian di Nana *Heritage Kitchen & Coffee* ini memberikan manfaat bagi beberapa pihak di antaranya yaitu:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi aktivitas operasi perusahaan terkait efektifitas, efisiensi dan ekonomis terutama pada kualitas produk dan pelayanan *café*. Selain itu, menjadi pertimbangan untuk solusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi pembaca

Penelitian ini mampu menambah pengetahuan serta dijadikan dasar ataupun panduan apabila ingin melakukan penelitian sejenis.

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Dengan perkembangan bisnis yang semakin maju, berdampak pada industri kuliner. Semakin banyak pengusaha yang membuka usaha salah satunya membuka *cafe*. Dengan semakin bermunculannya *cafe* maka persaingan pada industri kuliner menjadi semakin ketat. Banyak pemilik *cafe* yang terpacu untuk mempertahankan *cafe* mereka dan juga meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Agar *cafe* dapat bersaing, *cafe* harus menyediakan makanan dan minuman dengan kualitas terbaik dan juga memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggannya.

Menurut Kotler & Amstrong (2016: 38), kepuasan pelanggan bergantung pada performa produk yang berkaitan dengan ekspektasi pelanggan. Jika performa produk yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kurang puas ataupun tidak puas. Tetapi jika performa produk yang diberikan sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Untuk mencapai ekspektasi pelanggan maka *cafe* tersebut perlu mempertimbangkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan begitu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dihasilkan harus sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga suatu *cafe* dapat mempertahankan pelanggannya sehingga para pelanggan akan datang lagi ke *cafe* tersebut dan tidak berpindah kepada *cafe* pesaing. Menurut (Kotler & Amstrong, Principles of Marketing London, 2016), produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian sehingga akan dibeli dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Dengan kualitas produk yang baik maka akan meningkatkan kepuasan para pelanggan. Menurut Ninemeier dan Hayes (2006:180-189), kualitas produk yang baik dapat diukur oleh beberapa kriteria yaitu: penampilan, kualitas, aroma, porsi, *standard consistency of product*, rasa dan tekstur, temperatur, warna, serta bentuk. Dengan memenuhi kriteria tersebut maka kualitas produk *cafe* tersebut dapat dikatakan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2006), kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Maka dengan aktivitas kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kinerja perusahaan yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan Menurut Foster (2017:5), dalam mengukur kualitas pelayanan jasa terdapat lima kriteria yaitu *tangibles*, *service reliability*,

*responsiveness, assurance, dan empathy*. Dengan memenuhi kelima kriteria tersebut maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang semakin baik akan mendukung keberadaan suatu *cafe* dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka perlu dilakukan pemeriksaan operasional. Menurut Reider(2002:2), pemeriksaan operasional adalah proses untuk menganalisis operasi dan aktivitas dalam perusahaan untuk mengidentifikasi area yang dianggap membutuhkan perbaikan positif secara terus menerus. Pemeriksaan operasional ini merupakan alat untuk mengevaluasi dan memperoleh keunggulan kompetitif dalam bidang pemasaran. Pemeriksaan operasional memiliki lima tahap menurut Reider (2002:39) yaitu *planning, work programs, field work, development of findings and recommendations, dan reporting*. Pemeriksaan ini akan melewati serangkaian tahapan yang diharapkan pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan dan juga dapat memberikan rekomendasi bagi perusahaan untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja di masa depan.