

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA JURNALRISA COFFEE CABANG DAGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

Oleh:

Ignatius Rio Adi Pratama

2017130188

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

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2022

***OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY IN THE
EFFORT TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY AT JURNALRISA COFFEE CABANG DAGO)***



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Ignatius Rio Adi Pratama

2017130188

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accridited by National Accreditation Agency

No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018 BANDUNG

2022

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN**
(STUDI KASUS PADA JURNALRISA COFFEE CABANG DAGO)

Oleh:

Ignatius Rio Adi Pratama

2017130188

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juni 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi,



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

Pembimbing Skripsi,



Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama : Ignatius Rio Adi Pratama
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 1 Juli 1999
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130188
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi berjudul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN

(STUDI KASUS PADA JURNALRISA COFFEE CABANG DAGO)

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tentang 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 manapun.

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 ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Juni 2022

Pembuat pernyataan:



(Ignatius Rio Adi Pratama)

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 membuat dampak yang begitu besar pada industri makanan dan minuman. Adanya pandemi juga memaksa banyak pekerja dan pelajar untuk bekerja dari rumah. Namun, kejenuhan membuat kebutuhan lokasi yang nyaman untuk bekerja meningkat. Salah satu lokasi yang menjadi incaran masyarakat adalah kedai kopi dan kafe. Agar bisa bertahan dan bersaing di industri makanan dan minuman, *coffee shop* harus memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen, salah satunya adalah kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang dimiliki bisnis *coffee shop* dituntut untuk menjadi yang terbaik guna mendapat kepuasan dari konsumen. Oleh karena itu, Jurnalrisa Coffee Cabang Dago perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

Pemeriksaan operasional merupakan proses menganalisis operasi intern suatu organisasi dengan cara melakukan evaluasi aktivitas organisasi guna mengetahui suatu kendala dan masalah organisasi. Setelah itu diberikan rekomendasi dan saran agar kendala dan masalah organisasi dapat diperbaiki agar tercapai tujuan organisasi yaitu kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana konsumen merasa bahwa organisasi secara efektif menyediakan produk atau pelayanan yang memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga mampu memenuhi harapan konsumen terhadap pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif yang mendeskripsikan suatu topik dalam penelitian dan dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan studi lapangan dan literatur. Studi lapangan dengan cara wawancara, observasi, dan kuesioner. Sedangkan studi literatur dengan mempelajari dari buku, jurnal, serta internet terkait pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan metode – metode penelitian.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago, kualitas pelayanan yang diberikan masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Misalnya, kelalaian karyawan terkait penggunaan pakaian yang tidak sopan dan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago belum pernah melakukan penilaian kepuasan konsumen terkait kualitas pelayanan secara langsung seperti melakukan penyebaran kuesioner. Berdasarkan penilaian konsumen secara keseluruhan terkait kualitas pelayanan diperoleh rata – rata skor lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebesar 81,1%. Peneliti mendapatkan temuan atas dasar penilaian konsumen terkait lima dimensi kualitas pelayanan dengan rata – rata skor akhir dimensinya yaitu: dimensi *tangibles* sebesar 73,8%, *reliability* sebesar 79,2%, *responsiveness* sebesar 84,3%, *assurance* sebesar 86,2%, *empathy* sebesar 82,1%. Peneliti juga memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat mengatasi kelemahan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Rekomendasi yang diberikan yaitu: Menentukan pakaian yang tidak boleh digunakan ketika bertugas di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dan menyediakan kuesioner untuk konsumen yang ingin menyampaikan keluhan, kritik, dan saran.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has had such a huge impact on the food and beverage industry. The pandemic has also forced many workers and students to work from home. However, boredom makes the need for a convenient location to work increased. One of the locations that people are looking for is coffee shops and cafes. In order to survive and compete in the food and beverage industry, coffee shops must pay attention to what consumers want, one of which is customer satisfaction. The quality of service owned by the coffee shop business is to be the best in order to get satisfaction from consumers. Therefore, it is necessary to carry out operational checks on the quality of service in an effort to increase customer satisfaction.

Operational review is the process of analyzing the internal operations of an organization by evaluating organizational activities in order to identify organizational constraints and problems. After that, recommendations and suggestions are given so that organizational constraints and problems can be improved in order to achieve organizational goals, namely customer satisfaction. Customer satisfaction is the extent to which consumers feel that the organization is effectively providing products or services that meet consumer needs. In increasing customer satisfaction, companies must provide good service quality, so that they are able to meet consumer expectations for these services. Service quality has five dimensions, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research method used is descriptive research method that describes a topic in research and is carried out by collecting primary and secondary data. The data was collected by means of field studies and literature. Field studies by means of interviews, observations, and questionnaires. While the literature study by studying books, journals, and the internet related to operational review, service quality, customer satisfaction, and research methods.

Based on operational inspections carried out at Jurnalrisa Coffee Dago Branch, the quality of services provided still has weaknesses in the implementation of applicable policies and procedures. For example, employee negligence related to the use of impolite clothing and Jurnalrisa Coffee Dago Branch has never conducted an assessment of customer satisfaction related to service quality directly such as distributing questionnaires. Based on the overall consumer assessment related to service quality, the average score of the five dimensions of service quality is 81.1%. Researchers obtained findings based on consumer assessments related to the five dimensions of service quality with the average final score of the dimensions, namely: tangibles dimension of 73.8%, reliability of 79.2%, responsiveness of 84.3%, assurance of 86.2%, empathy is 82.1%. Researchers also provide recommendations that are expected to overcome weaknesses in an effort to increase customer satisfaction. The recommendations given are: Determine which clothes should not be used when on duty at Jurnalrisa Coffee Dago Branch and provide questionnaires for consumers who wish to submit complaints, criticisms, and suggestions.

Keywords: operational review, service quality, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kuasa dan berkat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Jurnalisa Coffee Cabang Dago)” dengan lancar dan tepat waktu.

Dalam menyelesaikan skripsi ini juga, peneliti ingin berterima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu peneliti baik bantuan dalam bentuk doa, dukungan, bimbingan, semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Pihak – pihak tersebut antara lain:

1. Tuhan Yesus yang baik, sebagai tokoh utama dibalik skripsi peneliti karena tanpa-Nya peneliti tidak akan sanggup menyelesaikan bahkan memulai skripsi di semester akhir.
2. Bapak Philipus Suroso, Ibu Agustina Ariadi Dwinawangsih, Adik Carrel dan Keenan, selaku keluarga yang selalu mendoakan dan memberi dukungan moral dan materi, serta semangat sejak pertama masa perkuliahan dimulai hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Keluarga besar peneliti yang selalu mendoakan dan memberi dukungan agar peneliti dapat terus semangat dalam berkuliah hingga saat ini.
4. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bantuan, bimbingan, ilmu, rasa sabar, tenaga, waktu kepada peneliti sejak awal penelitian hingga penelitian ini selesai.
5. Ibu Felisia, SE., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Bapak Chandra Ferdinand Wijaya, SE., M.Ak. dan Ibu Michelle Kurniawan, S.E., M.Ak., CA. selaku dosen wali yang sudah memberikan arahan dan ilmu kepada peneliti ketika perwalian awal semester dan selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen, staf Biro Kemahasiswaan dan Alumni, serta staf Tata Usaha dan Perpustakaan dari Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama peneliti menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Parahyangan

8. Bapak Garcia Hidajat dan Achmad Farhan selaku *General Manager* dan *Head Barista* Jurnalrisa Coffee Cabang Dago yang turut membantu peneliti memberikan informasi, kesempatan, dan waktu atas penelitian ini.
9. Esther Yolanda satu – satunya yang kusayangi dan cintai yang sudah bersedia dan paling setia menunggu dan menemani peneliti menyelesaikan studinya dengan sabar dan membantu peneliti dalam menyelesaikan mata kuliah dan skripsi baik secara rohani maupun jasmani.
10. Adick – adick AMIGOS yang telah menjadi pelecut semangat peneliti agar segera menyelesaikan studinya.
11. Teman – teman Warning (Izhar, Kosi, Fariz, Edwin, Gega, Pras, Igun, Yudha, Dannika, Melan, Monik) yang telah menemani dan membantu peneliti selama kuliah tatap muka maupun daring.
12. Ochu alias Bfrankje yang telah menemani peneliti melakukan wawancara dan observasi di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.
13. Teman – teman (Tian, Yoan, Edwin, Erwan, Andri, Adrian, Omo, Bebet, Anus) yang selalu ada di saat susah senang peneliti.
14. Para preman ranked PARTYAN NGANTUK (JR29, Leonardo, WINZOWINGZ, Hindukush, dan AHUY) yang telah membantu peneliti melepas penat di waktu luang hingga skripsinya menjadi terlantar.
15. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan atas penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, peneliti sangat menghargai kritik dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah ilmu bagi para pembaca.

Bandung, Juni 2022



Ignatius Rio Adi Pratama

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Rumusan Masalah	1
1.3.Tujuan Penelitian.....	5
1.4.Kegunaan Penelitian.....	5
1.5.Kerangka Pemikiran	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Pemeriksaan	11
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	11
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	11
2.2.Pemeriksaan Operasional	12
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	12
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	13
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	15
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional	16
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis.....	21
2.3.Pengendalian Intern.....	22
2.3.1. Pengertian Pengendalian Intern	22
2.3.2. Fungsi pengendalian Intern.....	23
2.3.3. Komponen Pengendalian Intern.....	23

2.4.Kualitas	24
2.4.1. Pengertian Kualitas	25
2.4.2. Manfaat Kualitas	25
2.5.Pelayanan	26
2.5.1. Pengertian Pelayanan	26
2.5.2. Karakteristik Pelayanan.....	26
2.5.3. Kualitas Pelayanan	27
2.5.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.6.Kepuasan Konsumen	29
2.6.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	29
2.6.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	30
2.7.Coffee Shop	30
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	32
3.1.Metode Penelitian.....	32
3.1.1. Sumber Data	32
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	33
3.1.3. Teknik Pengolahan Data.....	36
3.1.4. Kerangka Penelitian	39
3.2.Objek Penelitian.....	43
3.2.1. Profil Singkat Jurnalrisa Coffee.....	43
3.2.2. Struktur Organisasi Jurnalrisa Coffee	43
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan.....	44
3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan.....	47
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1.Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	49
4.2.Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	50
4.3.Tahap Penelitian Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	55
4.3.1.Hasil Wawancara dengan Supervisor Mengenai Kebijakan dan Prosedur yang Diterapkan Terkait Kualitas Pelayanan yang Diberikan Coffee Shop.....	58

4.3.2. Hasil Wawancara dengan Barista Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab yang Dilakukan Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumennya.	65
4.3.3. Hasil Wawancara dengan Waiter Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab yang Dilakukan Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumennya.	72
4.3.4. Hasil Observasi Terhadap Kondisi Fisik, Fasilitas, dan Aktivitas Pelayanan.	76
4.3.5. Hasil Kuesioner Tentang Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen dan Menganalisis Hasil Kuesioner tersebut Pada Tahap Penelitian Lapangan.	83
4.3.5.1. Hasil Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner Terkait Identitas dan Alasan Responden Berkunjung ke Jurnalisa Coffee Cabang Dago.	83
4.3.5.2. Hasil Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner Terkait Dimensi Kualitas Pelayanan Jurnalisa Coffee Cabang Dago.	92
4.3.5.3. Hasil Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner Terkait Kepuasan Konsumen Serta Kritik dan Saran dari Responden.	151
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>).	159
4.4.1. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik) yang Belum Optimal.	165
4.4.2. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) yang Belum Optimal.	169
4.4.3. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) yang Belum Optimal.	174
4.4.4. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i> (Keyakinan) yang Belum Optimal.	178

4.4.5. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) yang Belum Optimal.	183
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Jurnalisa Coffee Cabang Dago.	188
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	194
5.1. Kesimpulan	194
5.2. Saran	197
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	42
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Jurnalrisa Coffee	44
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	84
Gambar 4.2. Usia Responden.....	85
Gambar 4.3. Pekerjaan Responden	86
Gambar 4.4. Frekuensi Responden Datang Berkunjung ke Jurnalrisa Coffee Cabang Dago Dalam Dua Bulan Terakhir	87
Gambar 4.5. Tujuan Responden Datang Berkunjung ke Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.....	88
Gambar 4.6. Penilaian Responden Terkait Lahan Parkir Memadai dan Area Parkir Cukup Luas	93
Gambar 4.7. Penilaian Responden Terkait Jurnalrisa Coffee Cabang Dago Sudah Menyediakan Tempat Makan dan Minum yang Bersih dan Nyaman	95
Gambar 4.8. Penilaian Responden Terkait Toilet yang Disediakan Sudah Baik Tingkat Kebersihannya	96
Gambar 4.9. Penilaian Responden Terkait Kebutuhan Air Pada Toilet Telah Memadai.	98
Gambar 4.10. Penilaian Responden Terkait Penampilan Karyawan Sudah Rapi dan Mematuhi Protokol Kesehatan.....	100
Gambar 4.11. Penilaian Responden Terkait Karyawan Telah Membacakan Ulang Pesanan Konsumen Untuk Mencegah Adanya Kesalahan Penulisan Pesanan	103
Gambar 4.12. Penilaian Responden Terkait Pesanan yang Diantar Telah Sesuai Dengan Pesanan Konsumen.....	105
Gambar 4.13. Penilaian Responden Terkait Pesanan - Pesanan Khusus Terkait Menu di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dari Konsumen Telah Terpenuhi.....	107
Gambar 4.14. Penilaian Responden Terkait Pelayanan yang Diberikan Sudah Sesuai Dengan Harapan Konsumen.....	109

Gambar 4.15. Penilaian Responden Terkait Jurnalrisa Coffee Cabang Dago Sudah Menerapkan Protokol Kesehatan Sesuai Dengan Aturan Protokol Kesehatan yang Berlaku	111
Gambar 4.16. Penilaian Responden Atas karyawan sigap melayani konsumen yang baru datang	115
Gambar 4.17. Penilaian responden atas karyawan mudah dipanggil saat dibutuhkan oleh konsumen	117
Gambar 4.18. Penilaian responden atas proses pemesanan produk hingga datangnya produk sudah cepat	119
Gambar 4.19. Penilaian responden atas karyawan mengatasi keluhan konsumen dengan cepat.....	121
Gambar 4.20. Penilaian responden atas kasir sudah menyelesaikan transaksi penerimaan pembayaran dengan cepat guna menghindari antrian panjang pada kasir.....	123
Gambar 4.21. Penilaian responden atas makanan dan minuman yang disajikan sudah higienis.....	126
Gambar 4.22. Penilaian responden atas kasir sudah membacakan kembali pesanan - pesanan guna memastikan kembali tagihan sudah sesuai dengan pesanan konsumen	128
Gambar 4.23. Penilaian responden atas kasir sudah memberikan uang kembalian dan bukti pembayaran yang sesuai.....	130
Gambar 4.24. Penilaian responden atas Jurnalrisa Coffee Cabang Dago sudah menyediakan protokol kesehatan yang lengkap untuk konsumen dan karyawan	132
Gambar 4.25. Penilaian responden atas kasir atau <i>barista</i> memahami informasi terkait menu.....	134
Gambar 4.26. Penilaian responden atas karyawan menyapa atau memberi salam saat konsumen datang dan pulang.....	138
Gambar 4.27. Penilaian responden atas karyawan menyadari dengan cepat untuk membantu konsumen yang mengalami kendala.....	140

Gambar 4.28. Penilaian responden atas karyawan tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen lama dan konsumen baru	142
Gambar 4.29. Penilaian responden atas Jurnalrisa Coffee cabang Dago telah menyediakan sarana untuk menerima kritik dan saran sehingga dapat membantu konsumen menyampaikan keluhannya.....	144
Gambar 4.30. Penilaian responden atas Jurnalrisa Coffee Cabang Dago sudah memberikan perhatian kepada konsumen dengan cara menyediakan protokol kesehatan yang lengkap.....	146
Gambar 4.31. Penilaian responden atas anda merasa puas dengan kualitas pelayanan di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.....	151
Gambar 4.32. Penilaian responden atas responden merasa senang dengan kualitas pelayanan di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.....	153
Gambar 4.33. Penilaian responden atas responden merasa pelayanan selama berada di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago sesuai dengan harapan responden.....	155
Gambar 4.34. Jawaban responden terkait ingin datang lagi ke Jurnalrisa Coffee Cabang Dago	158
Gambar 4.35. Jawaban responden terkait responden merekomendasikan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago	159

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1. Kriteria Penilaian Kuesioner	38
Tabel 4.1. Alasan Utama Responden Datang Berkunjung ke Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.....	89
Tabel 4.2. Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Lahan Parkir Memadai dan Area Parkir Cukup Luas	93
Tabel 4.3. Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Jurnalrisa Coffee Cabang Dago Sudah Menyediakan Tempat Makan dan Minum yang Bersih dan Nyaman.....	95
Tabel 4.4. Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Toilet yang Disediakan Sudah Baik Tingkat Kebersihannya.....	97
Tabel 4.5. Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Kebutuhan Air Pada Toilet Telah Memadai	98
Tabel 4.6. Perhitungan Skor Atas Penampilan Karyawan Sudah Rapi dan Mematuhi Protokol Kesehatan	100
Tabel 4.7. Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan yang Ada Pada Dimensi Tangibles (Tampilan Fisik)	102
Tabel 4.8. Perhitungan Skor Atas Penampilan Karyawan Telah Membacakan Ulang Pesanan Konsumen Untuk Mencegah Adanya Kesalahan Penulisan Pesanan.....	104
Tabel 4.9. Perhitungan Skor Atas Pesanan yang Diantar Telah Sesuai Dengan Pesanan Konsumen	105
Tabel 4.10. Perhitungan Skor Atas Pesanan - Pesanan Khusus Terkait Menu di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dari Konsumen Telah Terpenuhi	107
Tabel 4.11. Perhitungan Skor Atas Pelayanan yang Diberikan Sudah Sesuai Dengan Harapan Konsumen	109

Tabel 4.12.	Perhitungan Skor Atas Jurnalrisa Coffee Cabang Dago Sudah Menerapkan Protokol Kesehatan Sesuai Dengan Aturan Protokol Kesehatan yang Berlaku	111
Tabel 4.13.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan yang Ada Pada Dimensi Reliability (Keandalan).....	113
Tabel 4.14.	Perhitungan Skor Atas karyawan sigap melayani konsumen yang baru datang.....	115
Tabel 4.15.	Perhitungan Skor Atas karyawan mudah dipanggil saat dibutuhkan oleh konsumen	117
Tabel 4.16.	Perhitungan skor atas proses pemesanan produk hingga datangnya produk sudah cepat	119
Tabel 4.17.	Perhitungan skor atas karyawan mengatasi keluhan konsumen dengan cepat.....	121
Tabel 4.18.	Perhitungan skor atas kasir sudah menyelesaikan transaksi penerimaan pembayaran dengan cepat guna menghindari antrian panjang pada kasir.....	123
Tabel 4.19.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan yang Ada Pada Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)	125
Tabel 4.20.	Perhitungan skor atas makanan dan minuman yang disajikan sudah higienis.....	127
Tabel 4.21.	Perhitungan skor atas kasir sudah membacakan kembali pesanan - pesanan guna memastikan kembali tagihan sudah sesuai dengan pesanan konsumen	129
Tabel 4.22.	Perhitungan skor atas kasir sudah memberikan uang kembalian dan bukti pembayaran yang sesuai	130
Tabel 4.23.	Perhitungan skor atas Jurnalrisa Coffee Cabang Dago sudah menyediakan protokol kesehatan yang lengkap untuk konsumen dan karyawan.....	132
Tabel 4.24.	Perhitungan skor atas kasir atau <i>barista</i> memahami informasi terkait menu.....	134

Tabel 4.25.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan yang Ada Pada Dimensi Assurance (Keyakinan).....	136
Tabel 4.26.	Perhitungan skor atas karyawan menyapa atau memberi salam saat konsumen datang dan pulang	138
Tabel 4.27.	Perhitungan skor atas karyawan menyadari dengan cepat untuk membantu konsumen yang mengalami kendala.....	140
Tabel 4.28.	Perhitungan skor atas karyawan tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen lama dan konsumen baru	142
Tabel 4.29.	Perhitungan skor atas Jurnalrisa Coffee Cabang Dago telah menyediakan sarana untuk menerima kritik dan saran sehingga dapat membantu konsumen menyampaikan keluhannya.....	144
Tabel 4.30.	Perhitungan skor atas Jurnalrisa Coffee Cabang Dago sudah memberikan perhatian kepada konsumen dengan cara menyediakan protokol kesehatan yang lengkap.....	147
Tabel 4.31.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan yang Ada Pada Dimensi Emphaty (Empati)	149
Tabel 4.32.	Perhitungan skor atas merasa puas dengan kualitas pelayanan di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago.....	152
Tabel 4.33.	Perhitungan skor atas responden merasa senang dengan kualitas pelayanan di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago	153
Tabel 4.34.	Perhitungan skor atas responden merasa pelayanan selama berada di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago sesuai dengan harapan responden	155
Tabel 4.35.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan yang Ada Pada Kepuasan Konsumen.....	157

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan *General Manager* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Observasi pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan *Supervisor* Mengenai Kebijakan dan Prosedur yang Diterapkan Terkait Kualitas Pelayanan yang Diberikan Coffee Shop pada Tahap Penelitian Lapangan.
- Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan *Barista* Tugas dan Tanggung Jawab yang Dilakukan Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumennya pada Tahap Penelitian Lapangan.
- Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan *Waiter* Tugas dan Tanggung Jawab yang Dilakukan Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumennya pada Tahap Penelitian Lapangan.
- Lampiran 6. Hasil Observasi Terhadap Kondisi Fisik, Fasilitas, dan Aktivitas Pelayanan pada Tahap Penelitian Lapangan.
- Lampiran 7. Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Terkait Identitas dan Alasan Responden Berkunjung ke Jurnalrisa Coffee Cabang Dago
- Lampiran 9. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 10. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability*
- Lampiran 11. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 12. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance*
- Lampiran 13. Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy*
- Lampiran 14. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Jurnalrisa Coffee Cabang Dago
- Lampiran 15. Rekomendasi Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 16. Rekomendasi Dimensi *Reliability*
- Lampiran 17. Rekomendasi Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 18. Rekomendasi Dimensi *Assurance*
- Lampiran 19. Rekomendasi Dimensi *Empathy*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pandemi COVID-19 tentunya membuat dampak yang begitu besar bagi peradaban manusia. Aktivitas manusia dikurangi demi memutus rantai penyebaran COVID-19. Untuk mencegah penyebaran COVID-19 ini, pemerintah melakukan berbagai usaha antara lain pembelajaran daring untuk para pelajar dan mahasiswa, *Work From Home* (WFH) di perkantoran, pembatasan jam operasi usaha, dan masih banyak lagi usaha-usaha lainnya yang dilakukan oleh pemerintah. Beberapa sektor industri pun terkena dampak COVID-19, salah satunya adalah industri makanan dan minuman¹. Sejak pandemi, industri ini sangat terpuak dengan adanya aturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) saat itu. Hal ini menyebabkan waktu operasi berubah karena ditakutkan lonjakan kerumunan pengunjung. Banyak restoran, kedai kopi, dan hotel yang telah menutup usaha sementara bahkan hingga tutup permanen. Menurut Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) melaporkan sebanyak 1.033 tempat restoran dan hotel di Indonesia saat ini tutup secara permanen akibat pandemi COVID-19². Ketua Badan Pimpinan PHRI, Sutriyono Iwantoro mengatakan sejak Oktober 2020 diperkirakan 125 hingga 150 restoran tutup per bulan². Beberapa perusahaan besar yang ada di Indonesia seperti Ismaya Group sempat menutup beberapa cabang usahanya yang bergerak dalam industri makanan dan minuman³. Hal ini dapat terjadi karena menurunnya omzet sedangkan biaya operasi tidak berkurang selama pandemi COVID-19.

Seiring berjalannya kondisi pandemi yang masih berdampak terhadap banyak industri di Indonesia, industri makanan dan minuman merupakan salah satu industri yang mampu beradaptasi dengan dampak pandemi COVID-19.

¹<https://katadata.co.id/ariayudhistira/analisisdata/6108e72a74512/daya-tahan-industri-makanan-dan-minuman-di-masa-pandemi-covid-19>

²<https://ekonomi.bisnis.com/read/20210205/12/1352941/ribuan-hotel-dan-restoran-tutup-permanen-akibat-pandemi-covid-19>

³<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200324154604-92-486528/daftar-restoran-tutup-karena-corona-ismaya-grup-terbanyak>

Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah nilai investasi di industri makanan dan minuman sebesar Rp 36,6 Triliun dan menjadi investasi terbesar ke-5 (lima) di Indonesia pada semester I tahun 2021¹. Para pelaku usaha beradaptasi agar dapat bertahan di masa pandemi seperti membuat layanan *delivery order*, layanan *take away*, dan melakukan protokol kesehatan sesuai ketentuan. Lalu pemerintah juga turut andil melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing industri makanan dan minuman. Misalnya, Kementerian Perindustrian (Kemenperin) memfasilitasi pemberian insentif fiskal dan menerbitkan Izin Operasi dan Mobilitas Kegiatan Industri (IOMKI) bagi para pelaku usaha yang ingin memulai usahanya⁴. Kondisi ini terlihat dari kinerjanya yang masih tumbuh positif dalam setahun terakhir. Pada Kuartal I tahun 2021 pertumbuhan industri makanan dan minuman ini mencapai 2,45% dan pada Kuartal II tahun 2021 tumbuh positif di angka 2,95%⁴. Hal tersebut menandakan bahwa industri ini masih relatif stabil meski ada pandemi corona. Dengan kinerja industri makanan dan minuman yang terus meningkat tentunya memicu persaingan ketat antar perusahaan yang ada pada industri tersebut.

Adanya pandemi di Indonesia juga memaksa hampir seluruh bidang pekerjaan di Indonesia untuk dapat tetap menjalankan aktivitasnya secara *remote* atau jarak jauh. Kondisi tersebut membuat banyak pekerja, mahasiswa, bahkan pelajar untuk bekerja dan belajar dari rumah. Kendati begitu, kejenuhan membuat kebutuhan lokasi yang nyaman untuk bekerja jarak jauh meningkat, terutama tempat berkumpul yang menawarkan fasilitas *wifi* dan makanan minuman sebagai sarana untuk bekerja. Salah satu lokasi yang menjadi incaran masyarakat adalah kedai kopi dan kafe. Hal tersebut juga yang membantu industri makanan dan minuman tetap bertahan di masa pandemi. Setelah masa pandemi gelombang pertama berakhir, *coffee shop* khususnya di kota Bandung berkembang. Hal ini ditunjukkan dengan munculnya beberapa *coffee shop* baru yang memiliki konsep maupun keunikan produk minuman kopi maupun suasana yang mereka tawarkan untuk para penikmat kopi yang membutuhkan ruang selain berada di rumah. Di samping itu, banyak kalangan masyarakat yang lebih selektif dalam memilih *coffee*

⁴<https://kemenperin.go.id/artikel/22682/Pasok-Kebutuhan-Pangan-Selama-Pandemi,-Kontribusi-Industri-Mamin-Meroket>

shop dari segi harga dan pelayanan yang ditawarkan oleh *coffee shop* itu sendiri karena banyaknya lokasi pilihan *coffee shop* sebagai tempat pilihan berkunjung.

Dalam rangka bisa bertahan dan bersaing di industri makanan dan minuman, masing-masing perusahaan harus memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen, salah satunya adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen bergantung berdasarkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang dimiliki bisnis *coffee shop* dituntut untuk menjadi yang terbaik guna mendapat kepuasan dari konsumen. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan konsumen, jika kesetiaan konsumen tercipta, maka dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Salah satu *coffee shop* yang terkenal di kota Bandung adalah Jurnalrisa Coffee Cabang Dago Cabang Dago yang berada di Jalan Sumur Bandung No. 14 dengan lokasi yang strategis dan konsep yang unik. Kafe ini milik Risa Saraswati yaitu seorang penulis sekaligus YouTuber *channel* “Jurnalrisa”, menjadi salah satu destinasi bagi pencinta kopi, terutama penggemar Jurnalrisa di Bandung. Keberadaan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago tersebut cukup menarik banyak perhatian warga lokal maupun luar Kota Bandung untuk datang dan mencoba hidangan yang disediakan oleh Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Menu yang ditawarkan pun sangat beragam. Salah satu *signature drink* yang disajikan adalah Kopi Khayalan Hendrick. Kopi yang diracik dengan susu spesial, gula aren, lengkap dengan krim yang tebal di atasnya. Lalu terdapat pula Kopi Susu Si Om dengan tekstur yang lembut dan rasa kopi lebih terasa. Jurnalrisa Coffee Cabang Dago juga menyajikan menu makanan seperti pasta dan nasi serta kudapan ringan yang cocok untuk berkumpul. Tidak hanya makanan ataupun minuman, secara tidak langsung Jurnalrisa Coffee Cabang Dago-pun menyediakan suasana yang nyaman untuk bersantai, berdiskusi, belajar, dan juga berkumpul dengan banyak orang. Ditambah juga dengan adanya *live music* ataupun musik-musik di seluruh lokasi Jurnalrisa Coffee Cabang Dago sehingga turut membawa suasana nyaman.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, Jurnalrisa Coffee Cabang Dago ingin memastikan bahwa mereka tetap memperhatikan kebijakan dan prosedur kualitas pelayanan yang diberikan konsumen. Namun, kualitas pelayanan

yang diberikan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago masih memiliki beberapa kekurangan. Pada situasi Jurnalrisa Coffee Cabang Dago sedang ramai konsumen, karyawan kewalahan dalam melayani konsumen. Seringkali terdapat antrian panjang pada meja kasir dikarenakan rangkap tugas antara *barista* dengan kasir. Rangkap tugas antara *barista* dan kasir tidak diperbolehkan karena tugas kasir yang selalu memegang uang sedangkan *barista* bertugas membuat kopi. Apabila tugas tersebut dirangkap maka minuman yang disajikan dapat terkontaminasi bakteri dari uang. Lalu hal tersebut juga berpengaruh pada lamanya durasi penyajian makanan dan minuman. Hal ini mengakibatkan konsumen tidak sabar karena pesanan yang tak kunjung datang. Lalu, konsumen Jurnalrisa Coffee Cabang Dago juga sering mendapati karyawan yang tidak cekatan dalam mengatasi masalah konsumen misalnya ketika konsumen meminta tolong mencarikan tempat duduk, karyawan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago tidak langsung mencarikan tempat duduk dan malah mengerjakan hal yang lain sehingga konsumen harus menunggu lama respon dari karyawan.

Permasalahan lainnya yang dihadapi oleh Jurnalrisa Coffee Cabang Dago adalah terkait fasilitas toilet. Pada jam - jam tertentu, air tidak mengalir dengan lancar pada wastafel dan toilet sehingga toilet menjadi kotor dan baunya tidak sedap. Namun karyawan juga tidak menanggapi secara langsung keluhan yang diberikan oleh konsumen terkait fasilitas toilet. Pada akhirnya konsumen tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurnalrisa Coffee Cabang Dago apabila hal-hal seperti ini kurang diperhatikan.

Jurnalrisa Coffee Cabang Dago juga belum menerapkan jaga jarak secara disiplin pada setiap meja konsumen. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tidak adanya tanda “X” yang berarti dilarang diduduki pada kursi konsumen dan masih disediakan empat sampai enam kursi pada setiap meja. Karyawan juga tidak berani untuk menegur konsumen yang duduknya berdekatan. Akibatnya, munculnya kekhawatiran penularan COVID-19 dan ketidakpuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurnalrisa Coffee Cabang Dago. Oleh karena itu, Jurnalrisa Coffee Cabang Dago perlu dilakukan pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar mengetahui apakah konsumen sudah puas atau belum.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dirumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang dilakukan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago terkait kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Bagaimana penilaian konsumen atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan pihak Jurnalrisa Coffee Cabang Dago?
3. Bagaimana manfaat pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan dan prosedur yang dilakukan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago terkait kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui penilaian konsumen atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan pihak Jurnalrisa Coffee Cabang Dago
3. Untuk mengetahui manfaat pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di Jurnalrisa Coffee Cabang Dago

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi berbagai pihak:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dalam memberikan rekomendasi dan saran yang dihasilkan dari pemeriksaan operasional yang telah dilakukan serta diharapkan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago dapat berkembang dan *going concern*, sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumen. Selain itu juga diharapkan Jurnalrisa Coffee Cabang Dago lebih sadar pentingnya melakukan pemeriksaan operasional mandiri secara berkala agar *coffee shop* mampu melakukan evaluasi aktivitas organisasi guna mengetahui suatu kendala atau masalah yang terjadi.

2. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti mendapatkan wawasan yang luas dan memahami pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan khususnya pada Jurnalrisa Coffee Cabang Dago, serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman baru yang berguna bagi peneliti kedepannya.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi para pembaca dan dapat menjadi referensi bagi pembaca mengenai pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dengan maraknya bisnis *coffee shop* di masa pandemi ini membuat persaingan antar perusahaan menjadi lebih ketat. Persaingan yang ketat mendorong perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang menjawab kebutuhan serta keinginan konsumen seperti fasilitas, suasana, dan produk yang ditawarkan. Untuk dapat bersaing, *coffee shop* memerlukan pengukuran yang tidak hanya berdasarkan keuangan saja namun pengukuran non-keuangan juga sama pentingnya, seperti kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, dalam bisnis *coffee shop*, konsumen harus merasa puas dengan pelayanan yang disajikan oleh pihak *coffee shop* agar *coffee shop* mampu bersaing dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk menentukan kepuasan konsumen tentunya harus memperhatikan kualitas. Menurut Kotler dan Keller (2016:156) kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk pelayanan yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Artinya, *coffee shop* perlu memberikan produk dan pelayanan yang memiliki ciri dan karakteristik agar mampu menyamai bahkan melampaui ekspektasi atau harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan *coffee shop* dengan tujuan agar konsumen puas atas kebutuhan yang dicarinya.

Kualitas *coffee shop* dapat dinilai berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016:422) pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, dan tidak terkait dengan produk fisik. Dapat disimpulkan pelayanan merupakan suatu tindakan atau kinerja berupa perbuatan, proses, dan pertunjukan yang sifatnya tidak berwujud, tidak mengakibatkan kepemilikan, dan tidak terkait dengan produk fisik. Kualitas pelayanan dari sebuah *coffee shop* dikatakan baik apabila *coffee shop* tersebut sudah memenuhi atau melampaui ekspektasi terhadap pelayanan yang konsumen terima.

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan kinerja produk atau layanan atau hasil dengan ekspektasi. Jika kinerjanya kurang dari ekspektasi maka konsumen menjadi kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen menjadi sangat puas dan senang. Kepuasan konsumen menurut Zeithaml, dkk. (2009:80) dapat dilihat berdasarkan:

1. *Fulfillment* merupakan respon konsumen yang puas karena kebutuhan mereka terpenuhi
2. *Pleasure* merupakan respon konsumen yang senang atau suatu perasaan bahagia berhubungan dengan perusahaan
3. *Ambivalence* merupakan perbandingan antara kenyataan dengan harapan konsumen.

Menurut Putri & Santoso (2018) dalam penelitian Viviany (2021) definisi dari kualitas pelayanan ialah barometer untuk mengukur keunggulan dan kelebihan atas taraf suatu pelayanan yang dapat direalisasikan mengikuti harapan para konsumennya. Dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016:374) yaitu:

1. *Tangibles* (Tampilan Fisik), berkaitan dengan daya tarik fasilitas secara fisik yang diberikan oleh restoran, kebersihan tempat, fasilitas, hingga penampilan karyawan
2. *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada para konsumen, serta menginformasikan kapan pelayanan diberikan.
4. *Assurance* (Jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap restoran dan para karyawan selalu bersikap ramah.
5. *Emphaty* (Empati), memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Agar dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, diperlukan sebuah tindakan yaitu pemeriksaan. Menurut Arens, dkk. (2017:28) pemeriksaan adalah akumulasi dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang ditetapkan. Pemeriksaan harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen. Dalam melakukan pemeriksaan, laporan yang diserahkan kepada pihak yang mempunyai kepentingan, dijadikan perusahaan sebagai suatu acuan apakah sesuatu yang diperiksa sudah sesuai atau belum dengan kriteria dan standar yang ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya. Kemudian auditor harus menentukan jenis dan jumlah bukti yang diperlukan dan mengevaluasi apakah informasi tersebut sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:2) adalah analisis aktivitas atau area operasi pada suatu perusahaan untuk mengidentifikasi suatu kendala, kelemahan, dan suatu masalah yang selanjutnya dilakukan perbaikan positif agar kendala, kelemahan, dan masalah tersebut dapat teratasi oleh perusahaan. Menurut Reider (2002:3) pemeriksaan operasional ini memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan setiap aktivitas atau area yang teridentifikasi, sehingga aktivitas atau area tersebut menjadi aktivitas atau area yang lebih baik dari sebelumnya. Pemeriksaan operasional dapat disimpulkan menjadi kajian atas suatu aktivitas atau area dalam suatu perusahaan dengan memeriksa apakah aktivitas atau area tersebut sudah sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan aktivitas tersebut apakah sudah dijalankan dengan baik dan benar. Tujuan pemeriksaan operasional adalah untuk mengevaluasi, memberi rekomendasi, dan memperbaiki suatu aktivitas atau area di dalam perusahaan.

Dalam melakukan pemeriksaan operasional terdapat beberapa tahapan di dalamnya. Menurut Reider (2002:39) tahapan pemeriksaan operasional yaitu; tahap perencanaan, tahap program kerja, tahap penelitian lapangan, tahap pengembangan temuan serta pemberian rekomendasi. Pada tahap perencanaan, peneliti memperoleh informasi umum mengenai aktivitas yang ada di perusahaan untuk membantu perencanaan awal pemeriksaan. Pada tahap program kerja, peneliti harus mempersiapkan program atau rencana kerja pemeriksaan operasional guna pelaksanaan pemeriksaan operasional yang efektif dan efisien. Pada tahap penelitian lapangan, peneliti menentukan efektivitas dari manajemen dan pengendaliannya. Tujuan dilakukannya tahap ini adalah untuk menentukan apakah masalah pada area yang sudah ditentukan perlu adanya perbaikan atau tindak lanjut untuk menangani masalah tersebut. Setelah diperoleh temuan dalam pemeriksaan operasional, lalu temuan tersebut dikembangkan pada tahap pengembangan temuan melalui lima atribut yaitu kondisi, kriteria, dampak, sebab, dan rekomendasi.

Menurut Reider (2002:301) terdapat lima atribut pada tahap pengembangan temuan, yaitu; kondisi, kriteria, penyebab, akibat, rekomendasi. Kondisi mencakup semua keadaan atau kejadian yang sebenarnya yang erat kaitannya dengan penyebab terjadinya suatu keadaan pada aktivitas atau area dalam perusahaan. Kriteria merupakan keadaan yang seharusnya terjadi pada suatu

aktivitas atau area dalam perusahaan. Penyebab adalah alasan terjadinya suatu temuan pada aktivitas atau area dalam perusahaan. Akibat merupakan konsekuensi yang timbul karena adanya perbedaan kondisi yang sebenarnya dengan kriteria yang seharusnya terjadi pada aktivitas atau area dalam perusahaan. Rekomendasi dari temuan yang ada pada aktivitas atau area tersebut diberikan untuk membantu mengatasi kelemahan dan kekurangan ataupun memperbaiki aktivitas atau area yang sedang dilakukan pemeriksaan operasional tersebut.