

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS JASA  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus pada RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan )**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi

Oleh :

**Chintya Monika Martari**

**6041801127**

**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  
CONSUMER SATISFICATION***

***(Case Study at RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan)***



***UNDERGRADUATED THESIS***

***Submitted to complete part of requirements for***

***Bachelor's Degree in Accounting***

**By :**

**Chintya Monika Martari**

**6041801127**

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***PROGRAM IN ACCOUNTING***

***Accredited by National Accreditation Agency***

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

**BANDUNG**

**2022**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS JASA  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
( STUDI KASUS PADA RM. RAMSTEAK CIANJUR MOHAMMAD RAMDHAN )**

**Oleh :**

**Chintya Monikha Martari**

**6041801127**

Bandung, Juli 2022

Ketua Program Studi Akuntansi,

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

Pembimbing Skripsi

Dr. Amelia Setiawan, ,SE., M.Ak., Ak., CISA, CA.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : CHINTYA MONIKHA MARTARI  
Tempat, tanggal lahir : SUMEDANG, 30 NOVEMBER 2000  
NPM : 6041801127  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS JASA DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Ibu Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA, CA.

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 2022

Pembuat pernyataan :



(Chintya Monikha Martari)

## ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya zaman dan gaya hidup masyarakat Indonesia yang beraneka ragam, salah satunya gaya hidup dalam kebutuhan dasar manusia seperti makanan dan minuman. Tentunya ada beberapa faktor yang diperhatikan oleh konsumen jika ingin membeli makanan dan minuman di rumah makan dengan mementingkan kualitas jasa dan kepuasan konsumen yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Akibatnya, banyak produsen yang harus memikirkan strategi untuk memaksimalkan kinerja perusahaan dalam pangsa pasar dan menyajikan kualitas jasa yang unggul untuk memenuhi kepuasan konsumennya. Salah satunya yaitu penerapan protokol kesehatan yang tertib di masa pandemi COVID-19. Dengan memperhatikan protokol kesehatan dan mempertahankan kebutuhan konsumen, loyalitas konsumen akan semakin meningkat dan cenderung mereka akan datang kembali untuk membeli produk dari perusahaan. Oleh karena itu, RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan perlu melakukan pemeriksaan operasional atas kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

Pemeriksaan operasional adalah proses menganalisis dan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas metode dan prosedur dari aktivitas internal perusahaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan kegiatan operasi dalam perusahaan dengan cara memberikan rekomendasi atau saran terkait program peningkatan kegiatan operasi secara berkelanjutan. Sehingga tujuan akhir yang dicapai perusahaan yaitu menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah sikap emosional baik itu perasaan senang ataupun kecewa yang muncul ketika orang tersebut membandingkan antara kualitas jasa yang diberikan dengan hasil yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Kualitas jasa memiliki lima dimensi, antara lain: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan dan literatur. Studi lapangan diperoleh dari teknik wawancara, observasi, dan kuesioner. Sedangkan studi literatur diperoleh dari buku, catatan, jurnal, koran, serta internet yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dan tujuan penelitian terkait pemeriksaan operasional, kualitas jasa, kepuasan konsumen, dan metode – metode penelitian lain.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan, masih terdapat kelemahan dalam menjalankan prosedur dan kebijakan, hingga penerapan protokol kesehatan secara disiplin. Dengan keterbatasan jumlah pegawai yang membuat karyawan menjadi kewalahan dalam melayani konsumen karena datang secara bersamaan. Sehingga mengakibatkan terjadinya kesalahan dan kelalaian pada karyawan karena dituntut untuk memberikan kualitas jasa yang cepat dan tepat kepada konsumen. Seperti dalam hal mencatat pesanan, membuat pesanan, maupun ketika sedang melakukan kegiatan transaksi pembayaran. Berdasarkan pemeriksaan operasional yang telah dilakukan, dapat diketahui penilaian rumah makan secara keseluruhan atas kualitas jasa yang diberikan memperoleh indikator skor baik. Namun, masih belum optimal dengan rata – rata skor akhir sebesar 75,57%. Rata – rata skor dari dimensi kualitas jasa, yaitu sebagai berikut: dimensi *reliability* 78%, dimensi *responsiveness* 76%, dimensi *assurance* 77,16%, dimensi *empathy* 73,48%, dan dimensi *tangibles* 73,2%. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional perlu dilakukan secara konsisten setiap tahun dengan tujuan agar dapat mengetahui kelemahan yang terdapat pada kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen. Sehingga rumah makan dapat melakukan perbaikan terhadap kelemahan yang dimiliki dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas jasa, kepuasan konsumen.

## ABSTRACT

*Along with the development of the times and the diverse lifestyles of the Indonesian people, one of which is a lifestyle in basic human needs such as food and drink. Of course, there are several factors that are considered by consumers if they want to buy food and drinks at restaurants with an emphasis on service quality and customer satisfaction in accordance with their expectations. As a result, many manufacturers have to think of strategies to maximize the company's performance in market share and provide superior service quality to meet customer satisfaction. One of them is the application of orderly health protocols during the COVID-19 pandemic. By paying attention to health protocols and maintaining consumer needs, consumer loyalty will increase and they tend to come back to buy products from the company. Therefore, RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan needs to conduct operational checks on service quality in an effort to increase customer satisfaction.*

*Operational review is a process of analyzing and evaluating the efficiency and effectiveness of the methods and procedures of the company's internal activities that aim to identify deficiencies or weaknesses in operating activities within the company by providing recommendations or suggestions regarding programs to improve operations on an ongoing basis. So that the company's ultimate goal is to create customer satisfaction. Consumer satisfaction is an emotional attitude that is felt by someone, whether it's feelings of pleasure or feelings of disappointment that arise when the person compares the quality of services provided with the results expected by the consumer. Service quality has five dimensions, including: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.*

*In this study, the research method used is descriptive research which presents a complete picture of data and information about the description of the topic by collecting primary and secondary data. The data was collected by means field studies and literature. For field studies by means from interview techniques, observation, and questionnaires. As for the literature study, by means from books, notes, journals, newspapers, and the internet related to the problems discussed and research objectives related to operational review, service quality, customer satisfaction, and other research methods.*

*Based on operational review carried out at RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan, the quality of services provided there are weaknesses in the implementation of procedures and policies, to the application of health protocols in a disciplined manner. Due to the limited number of employees that make RM employees. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan became overwhelmed in serving consumers because they came together. This results in errors and omissions on employees because they are required to provide quality services that are fast and precise to consumers. As in the case of recording orders, making orders, or when conducting payment transactions. Based on operational review that have been carried out by researchers on service quality in an effort to improve customer satisfaction, it can be seen that the overall respondent's assessment of the quality of services provided obtains a good score indicator. However, it is still not optimal with an average final score of 75.57%. The average score for each service quality dimension is as follows: the reliability dimension is 78%, the responsiveness dimension is 76%, the assurance dimension is 77.16%, the empathy dimension is 73.48%, and the tangibles dimension is 73.2 %. Therefore, operational review aims to be carried out consistently every year in order to identify weaknesses in the quality of services provided to consumers. So that restaurants can make improvements to their weaknesses in an effort to increase customer satisfaction.*

*Keyword: customer satisfaction, operational review, service quality*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Atas Kualitas Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen (studi kasus pada RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan)” dengan lancar dan tepat waktu. Penelitian dalam bentuk skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penyelesaian skripsi, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu peneliti baik dalam bentuk doa, dukungan, motivasi, dan semangat untuk penyelesaian skripsi ini. Pihak – pihak tersebut antara lain:

1. Bapak Aries Martari, Ibu Tjoe Soe Ing, dan adik Brilliant Christian selaku keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam bentuk moral dan materi, canda tawa, waktu serta motivasi sejak pertama masa perkuliahan dimulai hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa agar peneliti dapat terus semangat dalam berkuliah hingga saat ini.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA, CA. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bantuan, bimbingan, ilmu, rasa sabar, tenaga, dan waktu kepada peneliti dari awal penelitian hingga penelitian ini selesai.
4. Bapak Chandra Ferdinand Wijaya, SE., M.Ak. dan Ibu Michelle Kurniawan, SE., M.Ak. selaku dosen wali yang sudah memberikan arahan dan ilmu kepada peneliti dari awal semester hingga perkuliahan ini selesai.
5. Ibu Felisia, SE., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Parahyangan.

6. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM. Selaku dosen pengajar mata kuliah Wawasan Akuntan yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
7. Seluruh dosen, staf Biro Kemahasiswaan dan Alumni, serta staf Tata Usaha dan Perpustakaan dari Fakultas Ekonomi Universitas Parahyangan yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan dorongan kepada peneliti selama menjadi mahasiswa.
8. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah menguji peneliti serta memberikan masukan dan saran agar hasil penelitian ini menjadi lebih baik lagi.
9. Bapak Nikolas Suwandi selaku pemilik serta seluruh karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan yang sudah berpartisipasi dalam memberikan informasi, kesempatan, dan waktu atas penelitian ini.
10. Chintya Monikha Martari selaku peneliti yang sudah bertahan dan berjuang untuk menyelesaikan proses penulisan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. Vanesa Fransiska, Timothy Christian, Vabian Reynaldi, dan William Kurniawan selaku teman dekat yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, doa, dan waktu untuk bercanda serta mendengarkan curhat dan keluh kesah peneliti tentang apapun hingga selesai perkuliahan.
12. Natashya, Stevanus, Felicia, Sebastian, Davin, Valerie, Patricia, Evelyn, Joyya, Zoraya, Veronica, dan Jessica selaku teman-teman Akuntansi yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat, tawa, waktu, serta mendengarkan curhat dan keluh kesah peneliti sejak awal perkuliahan hingga selesai perkuliahan. Terimakasih atas bantuan belajar dan dukungannya selama ini.
13. Reinaldo, Jimmy, Nathanael, Wulan, Gice, Feila, Mikael, dan Angelina selaku teman yang telah bersedia memberikan dukungan, motivasi, doa, dan semangat kepada peneliti ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Andre, Farrell, Gabriela, Ivena, dan Pauline selaku teman Olahraga yang telah memberikan semangat, dukungan, canda, tawa, dan waktu untuk berolahraga badminton selama ini.
15. Angelica, Irvin, dan Jevan selaku teman skripsian yang telah memberikan peneliti ilmu, semangat, dukungan, motivasi, doa, tawa, dan waktu untuk berkeluh kesah tentang skripsi dan lain hal bersama – sama. Semangat ya!



16. Andrea, Annisa, Bintang, Dave, Dheanira, Joceline, Nadya, Stella selaku teman Starlight Percussion pada saat acara TNT UNPAR yang telah berbagi ilmu, canda tawa, dan dukungan selama ini.
17. Seluruh mahasiswa Akuntansi UNPAR angkatan 2018 yang namanya tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah membantu memberikan segala bantuan, dukungan, dan menjadi teman baik untuk peneliti selama menempuh perkuliahan ini.
18. Terimakasih untuk kakak tingkat dan adik tingkat Akuntansi Unpar telah menemani peneliti selama berkualiah di Universitas Katolik Parahyangan.

Mohon maaf apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam penelitian ini. Peneliti sadar bahwa proses penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna dengan kesalahan dalam pengetikan kata ataupun lainnya. Maka dari itu, peneliti sangat menghargai akan kritik dan saran yang akan membangun skripsi ini menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi penelitian ini dapat membawa manfaat dan menambah wawasan untuk para pembaca.

Bandung, Juli 2022

Chintya Monikha Martari

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran .....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Pemeriksaan .....	12
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan .....	12
2.1.2. Jenis Pemeriksaan .....	12
2.2. Pemeriksaan Operasional .....	13
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional .....	14
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional .....	14
2.2.3. Jenis – Jenis Pemeriksaan Operasional .....	16
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional .....	16
2.2.5. Efektivitas , Efisiensi , Ekonomis .....	22
2.3. Pengendalian Internal.....	22

2.3.1. Pengertian Pengendalian internal .....	23
2.3.2. Tujuan Pengendalian Internal.....	23
2.3.3. Fungsi Pengendalian Internal .....	24
2.3.4. Komponen Pengendalian Internal .....	24
2.4. Kualitas .....	25
2.4.1. Pengertian Kualitas .....	26
2.4.2. Manfaat Kualitas .....	26
2.5. Jasa .....	26
2.5.1. Pengertian Jasa .....	27
2.5.2. Karakteristik Jasa .....	27
2.5.3. Kualitas Jasa .....	28
2.5.4. Dimensi Kualitas Jasa .....	28
2.6. Kepuasan Konsumen.....	29
2.6.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
2.6.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	30
2.7. Rumah Makan .....	30
2.7.1. Pengertian Rumah Makan .....	31
2.7.2. Jenis Rumah Makan .....	31
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Metode Penelitian.....	33
3.1.1. Sumber Data .....	33
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.1.3. Teknik Pengolahan Data .....	35
3.1.4. Kerangka Penelitian .....	38
3.2. Objek Penelitian .....	42
3.2.1. Profil Singkat Rumah Makan .....	42

3.2.2. Slogan Rumah Makan.....	42
3.2.3. Struktur Organisasi RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan...	43
3.2.4. Deskripsi Pekerjaan .....	43
3.2.5. Gambaran Umum Aktivitas Jasa .....	44
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan).....	48
4.2. <i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja).....	54
4.3. <i>Field Work Phase</i> (Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan).....	57
4.3.1. Hasil Wawancara kepada Pemilik RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Terkait Prosedur dan Kebijakan yang Diterapkan atas Kualitas Jasa yang Diberikan Rumah Makan terhadap Konsumen pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan .....	57
4.3.2. Hasil Wawancara kepada Karyawan Area RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Terkait Peran dan Tanggungjawab yang Dilakukan Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Konsumen pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan .....	65
4.3.3. Hasil Wawancara kepada Juru Masak RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Terkait Peran dan Tanggungjawab Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Konsumen pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan.....	71
4.3.4. Hasil wawancara kepada Kasir RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Terkait Peran dan Tanggungjawab Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Konsumen pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan.....	76
4.3.5. Hasil Observasi Atas Kondisi Fisik, Sarana dan Prasarana, serta Aktivitas Operasional RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan .....	80

4.3.6. Hasil Kuesioner Atas Kualitas Jasa Terhadap Konsumen RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan dan Menganalisis Hasil Kuesioner Tersebut pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan .....	88
4.4. Development of Review Finding and Recommendation (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi) .....	170
4.4.1. Kualitas Jasa RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) yang Belum Optimal .....	176
4.4.2. Kualitas Jasa RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) yang Belum Optimal.....	183
4.4.3. Kualitas Jasa RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Keyakinan) yang Belum Optimal.....	187
4.4.4. Kualitas Jasa RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) yang Belum Optimal .....	193
4.4.5. Kualitas Jasa RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik) yang Belum Optimal.....	197
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional Atas Kualitas Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan.....	200
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	210
5.1. Kesimpulan.....	210
5.2. Saran.....	211
DAFTAR PUSTAKA .....	217
LAMPIRAN .....	119

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal.</b>
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran .....	11
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian .....	41
Gambar 3.2. Bagan Struktur Organisasi .....	43
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	89
Gambar 4.2. Tingkat Eksistensi RM. Ramsteak Cianjur .....	91
Gambar 4.3. Frekuensi Responden Makan di RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan selama Tiga Bulan Terakhir .....	92
Gambar 4.4. Penilaian Responden Terkait Karyawan yang Membacakan Kembali Pesanan Konsumen untuk Meminimalisir Salah Saji Penulisan .....	97
Gambar 4.5. Penilaian Responden Terkait RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Mengantarkan Pesanan Konsumen Sesuai Nomor Urut Meja yang Ada .....	99
Gambar 4.6. Penilaian Responden Terkait RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Mengantarkan Pesanan Konsumen Sesuai Dengan Gambar yang Terdapat di Buku Menu .....	101
Gambar 4.7. Penilaian Responden Terkait RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Menyajikan Kualitas Jasa Sesuai Dengan Harapan Konsumen .....	104
Gambar 4.8. Penilaian Responden Terkait RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Menerapkan Protokol Kesehatan Sesuai Dengan Harapan Konsumen.....	106
Gambar 4.9. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Dengan Cepat Melayani Konsumen yang Baru Datang Atau yang Ingin Memesan .....	109
Gambar 4. 10 Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Dengan Tanggap Merespon Permintaan Konsumen Saat Dibutuhkan .....	111

Gambar 4.11. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Menyajikan Pesanan Ke Meja Konsumen Dengan Cepat dan Tanggap.....	113
Gambar 4.12. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Bagian Kasir Sudah Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Sebelum Diminta Oleh Konsumen .....	115
Gambar 4.13. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Mengatasi Keluhan Konsumen Dengan Cepat dan Tanggap .....	117
Gambar 4.14. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Memiliki Pengetahuan yang Baik Terkait Hal Makanan yang Terdapat Di Menu .....	122
Gambar 4.15. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Menggunakan Protokol Kesehatan yang Lengkap Contohnya Menggunakan Masker Saat Melakukan Aktivitas .....	124
Gambar 4.16. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Menyajikan Makanan dan Minuman yang Higenis .....	126
Gambar 4.17. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Bagian Kasir Sudah Membacakan dan Memastikan Kembali Tagihan Sesuai Dengan Pesanan Konsumen	128
Gambar 4.18. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Melayani Konsumen.....	130
Gambar 4.19. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memberikan Perhatian yang Baik Kepada Konsumen yang Datang .....	133
Gambar 4.20. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Membantu Konsumen Apabila Mengalami Kendala Dalam Pemesanan.....	135

Gambar 4.21. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen yang Datang Tanpa Membeda-Bedakan Satu Sama Lain .....	137
Gambar 4.22. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Selalu Berupaya Untuk Mendahulukan Kepentingan dan Kebutuhan Konsumen .....	140
Gambar 4.23. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Selalu Mendengarkan Kritik dan Saran yang Disampaikan Oleh Konsumen .....	142
Gambar 4.24. Penilaian Responden Terkait Kebersihan Lingkungan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Menciptakan Suasana Nyaman dan Bersih.....	147
Gambar 4.25. Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Berpenampilan Rapi dan Sesuai Dengan Protokol Kesehatan yang Diterapkan .....	149
Gambar 4.26. Penilaian Responden Terkait Kondisi Wastafel yang Disediakan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Memiliki Fungsi yang Baik .....	151
Gambar 4.27. Penilaian Responden Terkait Toilet yang Disediakan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Memiliki Kebersihan yang Cukup..	153
Gambar 4.28. Penilaian Responden Terkait Lahan Parkir yang Disediakan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memadai.....	155
Gambar 4.29. Penilaian Responden Terkait Fasilitas yang Disediakan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memuaskan .....	159
Gambar 4.30. Penilaian Responden Terkait Kebersihan Lingkungan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memuaskan .....	161
Gambar 4.31. Penilaian Responden Terkait Menu Makanan dan Minuman yang Disajikan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Memiliki Citarasa yang Enak dan Nikmat .....	162
Gambar 4.32. Penilaian Responden Terkait Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memuaskan.	164



Gambar 4.33. Penilaian Responden Secara Keseluruhan Terkait Kepuasan konsumen Terhadap RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan	166
Gambar 4.34. Responden Akan Datang Kembali Ke RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan .....	168
Gambar 4.35. Responden Akan Merekomendasikan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Ke Orang Lain .....	169

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal.</b>
Tabel 3. 1 Bobot Penilaian Kuesioner.....	37
Tabel 4.1. Perhitungan Presentase Alasan Utama Responden Makan di RM.Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan .....	93
Tabel 4.2. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan yang Membacakan Kembali Pesanan Konsumen untuk Meminimalisir Salah Saji Penulisan .....	98
Tabel 4. 3. Kriteria Penilaian Kuesioner .....	98
Tabel 4.4. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Mengantarkan Pesanan Konsumen Sesuai Nomor Urut Meja yang Ada .....	100
Tabel 4.5. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Mengantarkan Pesanan Konsumen Sesuai Dengan Gambar yang Terdapat di Buku Menu .....	102
Tabel 4.6. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Menyajikan Kualitas Jasa Sesuai Dengan Harapan Konsumen .....	104
Tabel 4.7. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Menerapkan Protokol Kesehatan Sesuai Dengan Harapan Konsumen.....	106
Tabel 4.8. Penilaian Data Kuesioner Secara Keseluruhan Terkait Dimensi Reliability (keandalan) Pada Masing-Masing Pertanyaan .....	108
Tabel 4.9. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Dengan Cepat Melayani Konsumen yang Baru Datang Atau yang Ingin Memesan .....	110
Tabel 4. 10 Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Dengan Tanggap Merespon Permintaan Konsumen Saat Dibutuhkan.....	112
Tabel 4.11. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Menyajikan Pesanan Ke Meja Konsumen Dengan Cepat dan Tanggap.....	114

Tabel 4.12. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Bagian Kasir Sudah Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Sebelum Diminta Oleh Konsumen.....	116
Tabel 4.13. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Mengatasi Keluhan Konsumen Dengan Cepat dan Tanggap .....	118
Tabel 4.14. Penilaian Data Kuesioner Secara Keseluruhan Terkait Dimensi Responsiveness (ketanggapan) Pada Masing-Masing Pertanyaan.....	119
Tabel 4.15. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Memiliki Pengetahuan yang Baik Terkait Hal Makanan yang Terdapat Di Menu .....	122
Tabel 4.16. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Menggunakan Protokol Kesehatan yang Lengkap Contohnya Menggunakan Masker Saat Melakukan Aktivitas .....	124
Tabel 4.17. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Menyajikan Makanan dan Minuman yang Higienis .....	126
Tabel 4.18. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Bagian Kasir Sudah Membacakan dan Memastikan Kembali Tagihan Sesuai Dengan Pesanan Konsumen .....	128
Tabel 4.19. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Melayani Konsumen.....	130
Tabel 4.20. Penilaian Data Kuesioner Secara Keseluruhan Terkait Dimensi Assurance (keyakinan) Pada Masing-Masing Pertanyaan .....	132
Tabel 4.21. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memberikan Perhatian yang Baik Kepada Konsumen yang Datang ....	134

Tabel 4.22. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Membantu Konsumen Apabila Mengalami Kendala Dalam Pemesanan .....	136
Tabel 4.23. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen yang Datang Tanpa Membeda-Bedakan Satu Sama Lain .....	138
Tabel 4.24. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Selalu Berupaya Untuk Mendahulukan Kepentingan dan Kebutuhan Konsumen .....	140
Tabel 4.25. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Selalu Mendengarkan Kritik dan Saran yang Disampaikan Oleh Konsumen .	142
Tabel 4.26. Penilaian Data Kuesioner Secara Keseluruhan Terkait Dimensi Empathy (empati) Pada Masing-Masing Pertanyaan .....	145
Tabel 4.27. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Kebersihan Lingkungan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Menciptakan Suasana Nyaman dan Bersih .....	148
Tabel 4.28. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Karyawan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Berpenampilan Rapi dan Sesuai Dengan Protokol Kesehatan yang Diterapkan.....	149
Tabel 4.29. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Kondisi Wastafel yang Disediakan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Memiliki Fungsi yang Baik.....	152
Tabel 4.30. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Toilet yang Disediakan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Memiliki Kebersihan yang Cukup .....	153
Tabel 4.31. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Lahan Parkir yang Disediakan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memadai.....	156

Tabel 4.32. Penilaian Data Kuesioner Secara Keseluruhan Terkait Dimensi Tangibles (tampilan fisik) Pada Masing-Masing Pertanyaan .....	157
Tabel 4.33. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Fasilitas yang Disediakan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memuaskan .....	159
Tabel 4.34. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Kebersihan Lingkungan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memuaskan .....	161
Tabel 4.35. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Menu Makanan dan Minuman yang Disajikan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Memiliki Citarasa yang Enak dan Nikmat .....	163
Tabel 4.36. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Terkait Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Sudah Memuaskan .....	165
Tabel 4.37. Perhitungan Skor Terhadap Bobot Penilaian Responden Secara Keseluruhan Terkait Kepuasan konsumen Terhadap RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan .....	167

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Kepada Pemilik RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Observasi RM. Ramsteak Cianjur pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara kepada Pemilik RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Terkait Prosedur dan Kebijakan yang Diterapkan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan
- Lampiran 4. Hasil Wawancara kepada Karyawan Area RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Terkait Peran dan Tanggungjawab yang Dilakukan Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Konsumen pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan
- Lampiran 5. Hasil Wawancara kepada Juru Masak RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Terkait Peran dan Tanggungjawab Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Konsumen pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan
- Lampiran 6. Hasil Wawancara kepada Kasir RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan Terkait Peran dan Tanggungjawab Dalam Memberikan Kualitas Jasa Kepada Konsumen pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan
- Lampiran 7. Hasil Observasi Atas Kondisi Fisik, Sarana dan Prasarana, serta Aktivitas Operasional RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan pada Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan
- Lampiran 8. Kuesioner Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan
- Lampiran 9. Hasil Rekapitulasi Kuesioner terkait Identitas Diri dan Alasan Utama Responden Makan di RM. Ramsteak Cianjur
- Lampiran 10. Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait Kualitas Jasa Dimensi *Reliability* (Keandalan)

- Lampiran 11. Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait Kualitas Jasa Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
- Lampiran 12. Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait Kualitas Jasa Dimensi *Assurance* (Keyakinan)
- Lampiran 13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait Kualitas Jasa Dimensi *Empathy* (Empati)
- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait Kualitas Jasa Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik)
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait Kepuasan Konsumen RM. Ramsteak Cianjur
- Lampiran 16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait Pilihan Konsumen serta Kritik dan Saran kualitas jasa RM. Ramsteak Cianjur
- Lampiran 17. Rekomendasi Dimensi *Reliability* (Keandalan)
- Lampiran 18. Rekomendasi Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
- Lampiran 19. Rekomendasi Dimensi *Assurance* (Keyakinan)
- Lampiran 20. Rekomendasi Dimensi *Empathy* (Empati)
- Lampiran 21. Rekomendasi Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik)

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan berkembangnya zaman dan gaya hidup masyarakat Indonesia yang beraneka ragam saat ini. Salah satunya gaya hidup dalam kebutuhan dasar manusia seperti makanan dan minuman yang bisa diperoleh dengan cara memasak sendiri ataupun membelinya dari rumah makan. Tentunya ada beberapa faktor yang diperhatikan oleh konsumen jika ingin membeli makanan dan minuman di rumah makan, salah satunya adalah mementingkan kualitas jasa dan kepuasan konsumen yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Akibatnya, berbagai jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen semakin sering ditemukan dan menjadi salah satu alternatif yang ditawarkan oleh para produsen.

Jika dilihat dari sisi konsumen, hal ini membawa dampak positif karena konsumen mencari jasa yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan standar kepuasan masing-masing. Sedangkan dari sisi produsen, hal ini membawa dampak persaingan yang ketat antar industri rumah makan. Akibatnya, banyak produsen yang harus memikirkan strategi untuk memaksimalkan kinerja perusahaan dalam pangsa pasar dan menyajikan kualitas jasa yang unggul untuk memenuhi kepuasan konsumennya. Oleh karena itu, di Indonesia banyak terdapat rumah makan yang tersebar luas dan bersaing dengan ketat satu sama lain dalam bisnis bidang kuliner dengan menghasilkan produk dan jenis yang sama tetapi pelayanan dan harga yang beraneka ragam. Maka dapat diartikan bahwa kualitas jasa yang baik dan produsen yang tepat pada pangsa pasar, yang mampu bertahan dan bersaing memuaskan konsumen di bidang industri kuliner.

Dalam bidang industri kuliner, kepuasan konsumen merupakan indikator penting yang perlu diperhatikan oleh setiap usaha dan perusahaannya. Kepuasan konsumen adalah kunci kesuksesan dalam bisnis kuliner dan menjadi pedoman perusahaan agar semakin berkembang untuk jangka ke depan. Dengan memperhatikan kepuasan konsumen dan mempertahankan



konsumen, loyalitas konsumen akan semakin meningkat dan cenderung mereka akan datang kembali untuk membeli produk dari perusahaan. Konsumen dapat merasa puas jika rumah makan yang dikunjunginya tersebut menyajikan kualitas jasa yang baik. Salah satunya yaitu penerapan protokol kesehatan yang tertib di masa pandemi COVID-19.

Sebelum adanya pandemi COVID-19, setiap perusahaan selalu memberikan kualitas jasa yang baik dengan pelayanan dan fasilitas yang memadai. Kualitas jasa dan fasilitas yang memadai inilah yang membuat konsumen merasa puas. Misalnya seperti toilet yang bersih, terdapat wastafel, sabun cuci tangan, dan *tissue* adalah salah satu contoh fasilitas umum yang diberikan rumah makan di era sebelum pandemi COVID-19.

Namun setelah adanya pandemi COVID-19, penerapan protokol kesehatan dan kebersihan semakin penting diperlukan di area rumah makan. Dengan penyebaran COVID-19 yang semakin meningkat, seluruh rumah makan diwajibkan untuk mengikuti dan patuh akan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah jika ingin memulihkan aktivitas perdagangan sesuai dengan surat edaran yang diterbitkan oleh Menteri Perdagangan Republik Indonesia no 12 tahun 2020. Protokol kesehatan yang dimaksud seperti penerapan 5M yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, serta membatasi mobilisasi dan interaksi demi keselamatan bersama.

Salah satu contoh kasusnya adalah RM. Ramsteak Cianjur yang merupakan rumah makan *chinese food* yang memiliki citarasa khas yang berada di Jalan Mohammad Ramdhan No. 100C, Kecamatan Regol, Kota Bandung, Jawa Barat. Hidangan yang rumah makan ini sajikan cukup beranekaragam seperti masakan *chinese food* dengan berbagai varian dan ada hidangan unggul yang menjadi daya tarik konsumen salah satunya menu puyunghai. Puyunghai yang ditawarkan oleh RM. Ramsteak Cianjur memiliki karakteristik tersendiri dan berbeda dengan rumah makan *chinese food* lainnya. Hal ini dapat ditunjukkan dari bentuk dan komposisi hidangan puyunghai yang berukuran bulat besar seperti 1 loyang adonan kue, berjumlah porsi banyak untuk 6 – 7 konsumen, dengan isian dari komposisi puyunghai yang lengkap

karena mengandung daging dan sayuran, serta harga yang ditawarkan relatif terjangkau dan murah. Sehingga hal tersebut yang menjadikan RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan memiliki *competitive advantage* dengan peluang lebih besar untuk mendapatkan perhatian dari konsumen. Kemudian menu lainnya yang disajikan pun bervariasi selain untuk porsi satu orang bisa juga untuk dua hingga empat orang. Selain itu rumah makan ini menyediakan paket hemat yang ramah di kantong dengan tujuan agar konsumen bisa mengeluarkan uang lebih hemat tetapi tetap bisa merasakan kualitas masakan yang disajikan tetap nikmat. RM. Ramsteak Cianjur selalu menjaga keunggulan kompetitif yang dimiliki dalam memenuhi kepuasan konsumennya dengan cara menyajikan kualitas jasa yang baik. Sehingga selalu menyajikan masakan yang terbaik dan semaksimal mungkin.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, rumah makan ini tetap memperhatikan standar protokol kesehatan dan prosedur yang sesuai dengan pemerintah. Akan tetapi, kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen masih ditemukan beberapa kelemahan dalam pelaksanaan jasa tersebut. Hal ini disebabkan karena keterbatasan jumlah pegawai dan pesanan *online* dari konsumen yang ramai di jam - jam tertentu mengakibatkan sang koki menyajikan pesanan yang tidak sesuai konsumen yang seharusnya. Selain itu juga pegawai kewalahan dalam melayani konsumen yang datang secara bersamaan. Hal ini mengakibatkan beberapa konsumen merasa tidak sabar dan kecewa karena pesannya tidak kunjung diantar. Disamping itu adanya kendala ketika konsumen ingin memberikan komentar karena tidak disediakan kotak saran dan masukan pada rumah makan. Biasanya konsumen memberikan pendapat secara langsung kepada juru masak. Tetapi hal ini mengakibatkan ketidakefektifan karena tidak semua konsumen memberikan komentar dan kritikan secara terbuka seperti halnya dalam menunggu pesanan yang cukup lama. Akibatnya hal-hal yang kurang diperhatikan ini bisa menyebabkan penurunan kualitas jasa pada rumah makan ini.

Selama masa pandemi COVID-19 berlangsung, rumah makan belum menerapkan protokol secara disiplin. Hal ini bisa dilihat dari tidak adanya alat pengecek suhu tubuh di depan pintu masuk rumah makan. Hal ini

sangat perlu diperhatikan karena untuk mengetahui apakah konsumen tersebut suhunya diatas 37.5°C atau mengalami gejala COVID-19 lainnya ketika datang ke rumah makan. Kemudian rumah makan tidak menerapkan jaga jarak di setiap meja konsumennya. Hal ini bisa dilihat dari tidak adanya tanda “X” yang artinya dilarang menempati kursi tersebut pada masing- masing meja. Bahkan satu meja disediakan empat kursi untuk konsumennya. Dan karyawan RM. Ramsteak Cianjur pun tidak memberikan pengarahannya terkait protokol kesehatan jaga jarak tersebut. Hal ini menjadi pertimbangan konsumen dan dikhawatirkan bisa menyebabkan ketidakpuasan konsumen terkait kualitas jasa yang diberikan oleh rumah makan. Sehingga diperlukan evaluasi kualitas atas jasa yang diberikan oleh karyawan rumah makan.

Oleh karena itu, rumah makan perlu melakukan pemeriksaan operasional terkait kualitas jasa yang diberikan untuk menemukan permasalahan yang terjadi serta memberikan rekomendasi dan saran yang dapat berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen terkait kualitas jasa.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diidentifikasi rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah prosedur dan kebijakan yang diterapkan oleh RM. Ramsteak Cianjur untuk mendukung efektivitas pencapaian kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen ?
2. Bagaimana hasil penilaian yang diberikan konsumen terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh RM. Ramsteak Cianjur ?
3. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh RM. Ramsteak Cianjur dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan skripsi yang telah diamati, tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui prosedur dan kebijakan yang diterapkan oleh RM. Ramsteak Cianjur mendukung efektivitas pencapaian kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Untuk mengamati hasil penilaian yang diberikan konsumen terhadap kualitas jasa RM. Ramsteak Cianjur.
3. Untuk mengevaluasi peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh RM. Ramsteak Cianjur dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan memberikan manfaat bagi pihak lain, antara lain :

1. Bagi RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan  
Setelah penulisan penelitian ini, diharapkan pihak RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan bisa lebih memperhatikan kualitas jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Kemudian RM. Ramsteak Cianjur Mohammad Ramdhan bisa melakukan evaluasi dan perbaikan terkait kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya sehingga diharapkan nanti nya bisa menciptakan kualitas jasa yang lebih baik dan maksimal.
2. Bagi Peneliti  
Setelah penulisan penelitian ini, diharapkan dapat mengembangkan proses berpikir secara kritis dan memperluas pengetahuan terkait kegiatan operasional atas kualitas jasa guna menciptakan hasil peneliti lain yang lebih bermanfaat.
3. Bagi Peneliti Lain  
Setelah penulisan penelitian ini, diharapkan bisa menjadi referensi untuk peneliti lain ketika melakukan penelitian terkait pemeriksaan operasional atas kualitas jasa dalam rumah makan.
4. Bagi Pembaca

Diharapkan ketika membaca penelitian ini, para pembaca dapat menambah wawasan terkait pemeriksaan operasional dan bisa mengembangkan pola pikir secara kritis dalam menganalisis suatu masalah yang terjadi dan mencari solusi untuk melakukan peningkatan lebih baik lagi.

### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Di era pandemi COVID-19 seperti saat ini, banyak orang yang lebih mementingkan kebersihan dan kerapian untuk mencegah terpapar virus COVID-19. Tentunya hal tersebut berkaitan dengan perilaku konsumen salah satunya dalam hal memilih tempat makan ataupun mengonsumsi makanan yang sehat dan higienis. Saat ini, banyak tempat makan yang dituntut untuk mendukung kepuasan konsumennya. Seperti halnya penerapan protokol kesehatan COVID-19 di seluruh tempat makan sesuai dengan prosedur dan kebijakan dari pemerintah. Dan fasilitas yang disediakan rumah makan pun harus sesuai dengan kebutuhan konsumen tanpa terkecuali biaya dan menu masakan.

Konsumen diharuskan untuk lebih selektif dalam menentukan rumah makan yang tepat sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan rumah makan. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat dalam bidang industri kuliner khususnya rumah makan untuk mempertahankan kualitas usahanya di tengah pangsa pasar. Ketatnya persaingan bisnis dalam bidang kuliner membuat banyak rumah makan perlu memastikan bahwa kegiatan operasionalnya telah berjalan dengan efektif dan efisien dengan memberikan kualitas jasa yang baik kepada konsumen.

Bagi konsumen, kualitas menjadi salah satu indikator penilaian yang menjadi sebuah pertimbangan. Menurut KBBI, kualitas adalah suatu tingkatan yang menentukan baik atau buruknya suatu hal. Kualitas yang baik adalah kualitas yang memberikan kepuasan terhadap konsumennya secara optimal. Termasuk dalam sebuah rumah makan, menjadi hal penting yang perlu diperhatikan. Menurut Heizer dan Render (2017: 255) menyatakan bahwa kualitas didefinisikan sebagai karakteristik dari suatu produk atau jasa

yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Hal ini memberi arti bahwa sebuah rumah makan harus memberikan kualitas yang mampu memenuhi ekspektasi atau harapan konsumennya dengan tujuan agar konsumen puas akan kebutuhan yang dicari. Termasuk salah satunya pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah makan. Jasa menurut Kotler dan Amstrong (2016:256) didefinisikan sebagai suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang tidak memiliki wujud, tidak mampu menghasilkan kepemilikan apapun, dan tidak terkait dengan produk fisik.

Kualitas jasa yang baik tidak hanya dilihat dari sumber daya manusianya, akan tetapi fasilitas memadai juga mempengaruhi hal tersebut dan menjadi pertimbangan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menurut Kotler (2012:37) adalah sejauh mana konsumen merasakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Kepuasan konsumen memiliki manfaat untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan aktivitas penjualan dan reputasi perusahaan dalam meyakinkan kualitas jasa yang diberikan. Sehingga kepuasan konsumen sangat penting dalam keberlangsungan usaha.

Menurut Kotler dan Keller (2012: 374) terdapat 5 (lima) kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu pelayanan melalui dimensi *service quality* yang terdiri dari: *reliability* (keandalan) untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan secara akurat, tepat waktu, terpercaya, tanpa melakukan kesalahan tiap waktu; *responsiveness* (ketanggapan) untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam merespon kebutuhan konsumen dengan cepat dan tanggap; *assurance* (keyakinan) untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan terhadap konsumen dengan sikap ramah dan sopan-santun; *empathy* (empati) untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan, keinginan, dan perasaan konsumen dengan

memberi perhatian individual untuk menciptakan kemudahan dalam melakukan hubungan atau komunikasi kepada konsumen; dan *tangibles* (tampilan fisik) untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya secara luar seperti fasilitas yang disediakan, cara berpenampilan karyawan secara fisik, dan peralatan yang digunakan oleh perusahaan untuk menunjang pemberian pelayanan.

Kualitas jasa dan kepuasan konsumen adalah dua hal yang saling berkorelasi dan menjadi tolak ukur keberlangsungan usaha. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan perusahaan maka tingkat kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Sama halnya apabila konsumen tersebut sudah merasa dihargai, maka cenderung akan memberikan penilaian positif untuk meningkatkan reputasi perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2012: 129) kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu: *Measurement Techniques, Influence of Customer Satisfaction, Customer Complaints*. Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2012: 128) didefinisikan sebagai sikap emosional yang dirasakan oleh seseorang baik itu perasaan senang ataupun perasaan kecewa yang muncul ketika orang tersebut membandingkan antara kinerja yang diberikan dengan hasil yang diharapkan. Jika kinerja yang diberikan perusahaan sudah optimal dan sesuai hasil yang diharapkan, maka konsumen akan merasakan rasa puas. Begitupun sebaliknya, jika kinerja yang diberikan perusahaan belum optimal dan tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan, maka konsumen tidak akan merasa puas.

Untuk mengetahui apakah kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan sudah dapat menciptakan kepuasan konsumen, maka diperlukan tindakan berupa pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional menurut Arens, Elder & Beasley (2017: 28) didefinisikan sebagai suatu proses dalam mengakumulasi dan mengevaluasi suatu informasi berupa bukti dengan tujuan untuk menentukan dan melaporkan hasil perbandingan antara informasi yang diperoleh dengan kriteria yang sudah ditetapkan.

Menurut Reider (2002 : 2) pemeriksaan operasional merupakan suatu proses menganalisis aktivitas dan kegiatan operasi perusahaan yang

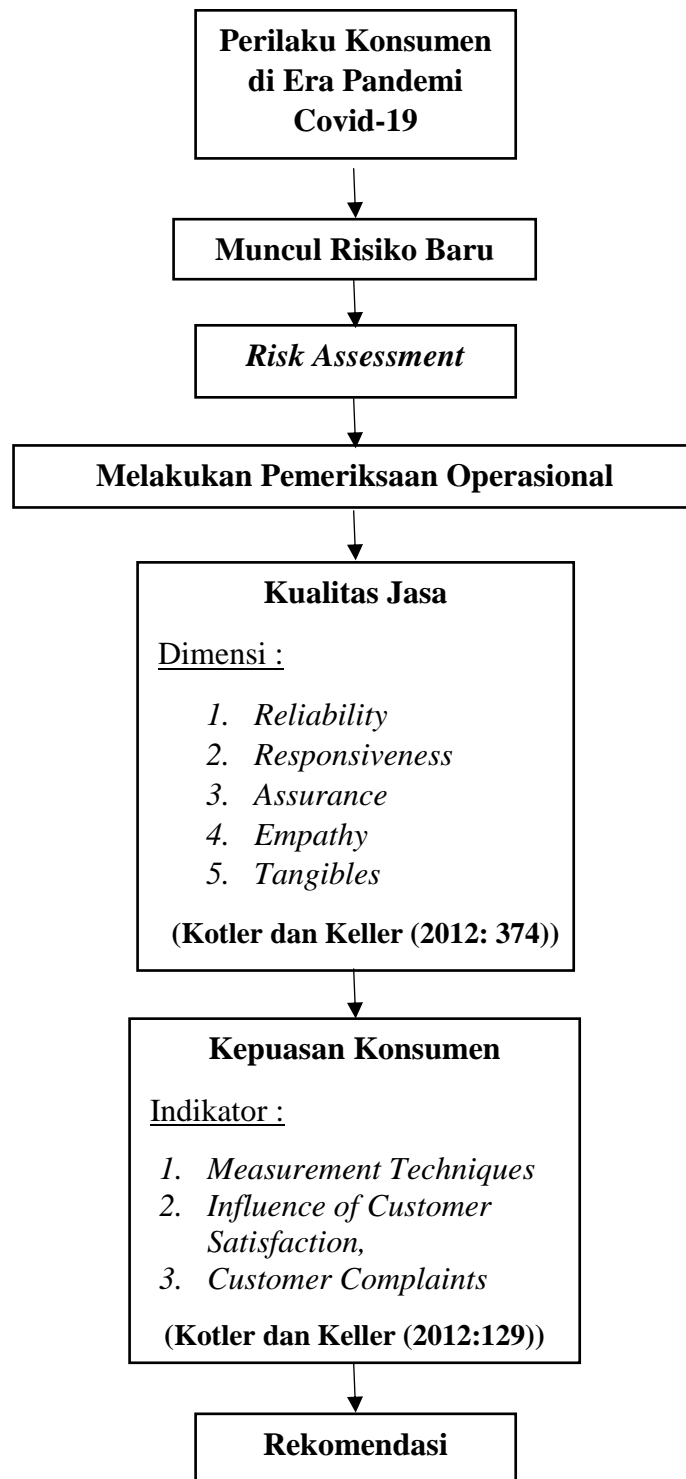
bertujuan untuk mengidentifikasi area yang mengalami masalah, kendala, bahkan kelemahan yang membutuhkan perbaikan positif secara berkelanjutan untuk membantu perusahaan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis. Pemeriksaan operasional tersebut dilakukan perbaikan secara terus-menerus untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan akan mengembangkan temuan serta rekomendasi yang bisa digunakan untuk proses pengambilan keputusan.

Dalam melakukan pemeriksaan operasional, menurut Reider (2002: 39) terdapat 5 (lima) tahapan di dalamnya antara lain yaitu: *planning phase* (tahap perencanaan); *work program phase* (tahap program kerja); *field work phase* (tahap pelaksanaan kerja lapangan); *development of findings and recommendations phase* (tahap pengembangan temuan dan rekomendasi); *reporting phase* (tahap pelaporan). Pada *planning phase*, tahap ini mengumpulkan informasi mengenai gambaran umum perusahaan, mengevaluasi aktivitas operasional perusahaan, serta mengidentifikasi area yang perlu perbaikan terlebih dahulu (*critical area / critical problem*) sebagai tahapan awal untuk ke tahap selanjutnya. Kemudian pada *work program phase*, tahap ini menyiapkan program kerja secara detail dan langkah-langkah kerja yang tersusun dari kegiatan pemeriksaan yang dilakukan. Lalu pada *field work phase*, tahap ini melaksanakan program kerja yang telah disusun pada *work program phase* dengan tujuan untuk memastikan efektivitas kontrol pemeriksaan operasional. Selanjutnya, pada *development of findings and recommendations phase*, tahap ini memilih temuan-temuan yang timbul terkait situasi yang membutuhkan perbaikan dari hasil pemeriksaan yang nantinya dapat dikembangkan lagi untuk memperoleh solusi dan rekomendasi. Menurut Reider (2002: 301) temuan-temuan yang timbul pada *field work phase* dikembangkan ke dalam 5 (lima) atribut yaitu kondisi (*condition*), kriteria (*criteria*), penyebab (*cause*), dampak (*effect*), dan rekomendasi (*recommendations*). Kemudian pada tahap terakhir yaitu *reporting phase*, tahap ini membuat laporan berdasarkan hasil pemeriksaan yang telah dilaksanakan.



Dalam penelitian ini, pemeriksaan operasional dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi apakah kualitas jasa yang diberikan rumah makan sudah berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan prosedur dan kebijakan guna mencapai kepuasan konsumen.

**Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran**



Sumber: Olahan Peneliti