

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA SEJIWA COFFEE)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

Oleh:
David Pratama Kaslim
6041901152

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2023

**OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY
TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY AT SEJIWA COFFEE)**

David Kaslim



UNDERGRADUATE THESIS

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

**By
David Pratama Kaslim
6041901152**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2023**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA SEJIWA COFFEE)**

Oleh:

David Pratama Kaslim
6041901152

Bandung, Januari 2023

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE., M.Ak., CMA

Pembimbing Skripsi,

Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : David Pratama Kaslim
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 15 Desember 2000
NPM : 6041901152
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA SEJIWA COFFEE)**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Samuel Wirawan, S.E.,M.M.,Ak.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

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

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Januari 2023

Pembuat pernyataan :



(David Pratama Kaslim)

ABSTRAK

Perkembangan usaha kafe di Indonesia terjadi dengan sangat pesat setiap tahunnya dengan persentase pertumbuhan 15 – 20 %. Perubahan pola kehidupan masyarakat masa kini yang memiliki kebiasaan menghabiskan waktu di luar rumah menyebabkan pertumbuhan tersebut. Kafe pada akhirnya menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat di luar rumah dan menjadi sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia. Pada saat ini, diperkirakan ada lebih dari 10.000 kafe yang tersebar di seluruh Indonesia dengan tingkat pendapatan yang diperkirakan terus meningkat. Kota Bandung juga memiliki udara yang sejuk dan memiliki banyak kafe dengan beragam konsepnya yang menawarkan pemandangan alam yang asri dan menyegarkan serta dapat dijadikan tempat foto oleh pengunjung. Hal tersebut pada akhirnya membuat banyak sekali pelaku usaha yang mendirikan kafe karena peluang besar tersebut. Para pelaku usaha harus dapat berinovasi untuk dapat memenangkan hati masyarakat dan memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik agar tercipta loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, kegiatan pemeriksaan operasional perlu dilakukan untuk dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan operasional merupakan sebuah kegiatan peninjauan operasi yang dilakukan dari sudut pandang manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap setiap kegiatan operasi yang dilakukan oleh perusahaan apakah telah ekonomis, efisien, dan efektif (3E). Kepuasan pelanggan adalah perasaan gembira maupun kecewa seorang pelanggan yang dihasilkan dari melakukan perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap kenyataan yang terjadi. Kualitas pelayanan merupakan upaya atau tindakan yang dilakukan pelaku usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jasa merupakan sekumpulan tindakan yang ditawarkan kepada pelanggan yang pada dasarnya tidak berwujud. Pada pemeriksaan operasional ini, terdapat lima dimensi yang digunakan yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan jasa), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif. Sumber data penelitian ini dibagi dua yaitu data primer melalui hasil wawancara, observasi, dan kuesioner serta data sekunder melalui data yang terdapat pada Sejiwa Coffee. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan dan studi literatur. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah melakukan analisis pada penilaian tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan jasa melalui lima dimensi kepuasan pelanggan dan juga mengolah informasi dari pertanyaan pada sesi wawancara.

Proses wawancara dilakukan dengan pihak – pihak yang berkaitan dengan aktivitas pemberian pelayanan jasa dan juga melakukan proses observasi untuk melihat secara langsung aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan Sejiwa Coffee. Pembagian kuesioner terkait dengan kualitas pelayanan jasa dilakukan kepada 100 orang responden. Melalui proses wawancara, observasi, dan pembagian kuesioner tersebut peneliti dapat menemukan berbagai macam kelemahan yang terjadi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa. Berdasarkan lima dimensi tersebut, rata – rata skor keseluruhan 82,59 %, dimensi *tangibles* 78,77 %, dimensi *reliability* 85,06 %, dimensi *responsiveness* 82,53 %, dimensi *assurance* 83,56 %, dan dimensi *empathy* 83,03 %. Selama beroperasi, Sejiwa Coffee juga belum pernah melakukan pemeriksaan operasional terhadap kegiatan operasi kafanya sehingga pihak kafe tidak mengetahui terjadinya berbagai macam kelemahan pada aktivitas pelayanan jasa. Lalu, terdapat juga rekomendasi dan saran yang dapat diimplementasikan dalam rangka melakukan perbaikan. Pemeriksaan operasional juga harus dapat dilakukan secara rutin setiap setahun sekali agar Sejiwa Coffee dapat melakukan identifikasi berbagai kelemahan yang terjadi dan dapat melakukan perbaikan untuk dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pemeriksaan operasional, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan jasa.

ABSTRACT

The development of the cafe business in Indonesia occurs very rapidly every year with a growth percentage of 15-20%. Changes in the lifestyle of today's people who have a habit of spending time outside the home have caused this growth. Cafes eventually become one of the choices for people outside the home and become something that cannot be separated from the lives of Indonesian people. At this time, it is estimated that there are more than 10,000 cafes spread throughout Indonesia with an estimated income level that will continue to increase. The city of Bandung also has cool air and has many cafes with various concepts that offer beautiful and refreshing natural views and can be used as photo spots by visitors. This in the end made a lot of business people who set up cafes because of this great opportunity. Business actors must be able to innovate in order to win the hearts of the public and provide good service quality in order to create customer loyalty. Therefore, operational review activities need to be carried out in order to continuously improve customer satisfaction.

Operational review is an activity carried out from a management point of view to evaluate each operational activity carried out by the company whether it has been economical, efficient and effective (3E). Customer satisfaction is a feeling of joy or disappointment for a customer resulting from a comparison between customer expectations and the reality that occurs. Service quality is an effort or action taken by business actors to provide satisfaction to customers. Services are a set of actions offered to customers that are essentially intangible. In this operational review, there are five dimensions used, namely the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This research was conducted with a descriptive method. The data sources for this study were divided into two, namely primary data through interviews, observations, and questionnaires and secondary data through data contained in Sejiwa Coffee. Data collection techniques used in this research are field studies and literature studies. The data processing technique used is to conduct an analysis on assessing the level of respondent satisfaction on service quality through the five dimensions of customer satisfaction and also processing information from questions in the interview session.

The interview process was carried out with parties related to service delivery activities and also carried out an observation process to see directly the service activity activities carried out by Sejiwa Coffee. The distribution of questionnaires related to service quality was carried out to 100 respondents. Through the process of interviewing, observing, and distributing questionnaires, researchers were able to find various kinds of weaknesses that occurred based on the five dimensions of service quality. Based on these five dimensions, the average overall score is 82.59%, the tangibles dimension is 78.77%, the reliability dimension is 85.06%, the responsiveness dimension is 82.53%, the assurance dimension is 83.56%, and the empathy dimension is 83.03%. . During its operation, Sejiwa Coffee has also never had an operational inspection of its cafe operations so that the cafe is not aware of the occurrence of various kinds of weaknesses in service activities. Then, there are also recommendations and suggestions that can be implemented in order to make improvements. Operational checks must also be carried out routinely once a year so that Sejiwa Coffee can identify various weaknesses that occur and can make improvements to be able to continue to increase customer satisfaction.

Keywords: *Operational review, customer satisfaction, service quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karunia dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Sejiwa Coffee)” dengan baik.

Pada kesempatan ini, peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini, sebagai berikut :

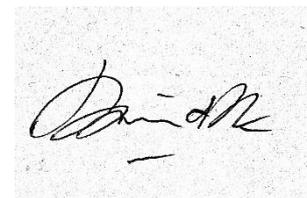
1. Mami dan Papi selalu orang tua dari peneliti yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa pada saat peneliti melakukan penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Felisia, S.E.,M.Ak.,CMA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan pengetahuan, bimbingan, pengarahan, perhatian, dan juga motivasi pada saat peneliti melakukan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E.,M.Ak.,Ak.,CISA selaku dosen wali dari peneliti yang sudah memberikan motivasi dan masukan selama masa perkuliahan. Terima kasih juga telah meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah peneliti selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen penguji sidang skripsi. Terima kasih atas semua pertanyaan dan masukan yang telah diberikan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah dengan sabar mengajarkan ilmu – ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
7. Salvator Gibran Andrianto, Carolyn Nathasa Dharmadhi, Mariana, Baron Ariatama Djajakusumah, dan Albertus Septian Angkuw selaku sahabat baik peneliti selama masa SMA. Terima kasih telah mendengarkan segala keluh kesah peneliti selama

masa perkuliahan dan juga atas segala kebersamaan serta dukungan yang telah diberikan kepada peneliti hingga saat ini.

8. Ignatius Ray Ronald, Silviana Handi, dan Vidanya Priyanka selaku sahabat baik peneliti semenjak mata kuliah Audit Manajemen. Terima kasih atas segala candaan dan kelucuan yang diberikan serta terima kasih telah membangkitkan kembali semangat peneliti saat masa perkuliahan hingga saat ini.
9. Vincentsius Alvin Suhardi, Theresia, Stevie Valenthia, Arabella Kharisma, dan Scholastica Taurina selaku sahabat baik peneliti selama perkuliahan . Terima kasih atas semangat, dukungan, kelucuan, dan juga candaan yang membuat hari – hari perkuliahan menjadi lebih berwarna. Terima kasih juga telah mendengarkan segala keluh kesah peneliti selama masa perkuliahan.
10. Theresia Noviantika, Angela Adinda Saraswati, dan Karina Valia Putri selaku teman bidang kajian Audit Internal yang sama – sama berjuang dalam menyusun skripsi pada semester ini. Terima kasih atas segala saran, masukan, pengetahuan, dan juga dukungannya kepada peneliti.
11. Valencia Clarissa, Pricillia Agatha, Andrew Christian, Cynthia Glenissa, Lidwina Andrea, Mariana, Celia Amelia, Akhmad Yamani, Kristanto, Darius Sebastian, Edrico Jonathan, Michael Sandjaya, Lisa Yohana, Adela Nadya, Steven, Gabriela Carolyn, Nathanael Oliver, dan Raymond Senjaya. Terima kasih telah menemani hari – hari peneliti selama masa perkuliahan.
12. Seluruh teman – teman Akuntansi UNPAR 2019 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih memiliki banyak kekurangan. Peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang dapat bermanfaat bagi peneliti. Peneliti juga memohon maaf bila masih terdapat kata – kata yang kurang berkenan. Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat, menambah pengetahuan pembaca, dan dapat terus dikembangkan oleh peneliti selanjutnya.

Bandung, Januari 2023



David Pratama Kaslim

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
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.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1.Pemeriksaan	9
2.1.1.Pengertian Pemeriksaan.....	9
2.1.2.Jenis Pemeriksaan	10
2.1.3.Tipe – tipe auditor.....	11
2.2.Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.1.Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.2.Tujuan Pemeriksaan Operasional	12
2.2.3.Manfaat Pemeriksaan Operasional	13
2.2.4.Tahap – Tahap Pemeriksaan Operasional.....	14
2.3.Ekonomis, Efisien, dan Efektif (3E).....	22
2.4.Pengendalian Intern	22

2.4.1.Pengertian Pengendalian Intern	23
2.4.2.Komponen Pengendalian Intern.....	23
2.4.3.Tujuan Pengendalian Internal	24
2.4.4.Fungsi Pengendalian Internal.....	25
2.5.Kualitas	25
2.6.Jasa.....	26
2.6.1.Pengertian Jasa.....	26
2.6.2.Karakteristik Jasa	27
2.6.3.Kualitas Jasa	27
2.6.4.Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	28
2.7.Kepuasan Pelanggan	28
2.7.1.Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
2.7.2.Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.8.Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.9.Kafe.....	31
2.9.1.Pengertian Kafe.....	31
2.9.2.Standar Kafe	31
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	32
3.1.Metode Penelitian	32
3.1.1.Sumber Data	32
3.1.2.Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.1.3.Teknik Pengolahan Data	37
3.1.4.Kerangka Penelitian.....	41
3.2.Objek Penelitian.....	45
3.2.1.Profil Perusahaan	45
3.2.2.Struktur Organisasi	46

3.2.3.Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>)	47
3.2.4.Gambaran Umum Aktivitas Kafe	52
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1.Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	54
4.2.Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	61
4.3.Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	65
4.3.1.Hasil wawancara dengan <i>café manager</i> terkait dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh Sejiwa Coffee terkait dengan kualitas pelayanan jasa.	65
4.3.2. Hasil wawancara dengan <i>café supervisor</i> terkait dengan aktivitas pelayanan jasa pada bagian operasi dan prosedur yang harus dilakukan oleh karyawan pada bagian operasi.....	71
4.3.3. Hasil wawancara dengan <i>head kitchen /Chef</i> terkait dengan tugas dan tanggung jawab karyawan serta aktivitas pelayanan jasa pada bagian <i>kitchen</i>	77
4.3.4. Hasil wawancara dengan <i>head bar / barista</i> terkait dengan tugas dan tanggung jawab karyawan serta aktivitas pelayanan jasa pada bagian <i>bar</i>	81
4.3.5. Hasil wawancara dengan <i>waiters</i> pada bagian operasi terkait dengan tugas dan tanggung jawab dari seorang <i>waiters</i> dan juga aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh <i>waiters</i>	84
4.3.6. Hasil wawancara dengan <i>cashier</i> pada bagian operasi terkait dengan tugas dan tanggung jawab dari seorang <i>cashier</i> dan juga aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh seorang <i>cashier</i>	88
4.3.7. Hasil observasi terhadap fasilitas kafe, kinerja karyawan, dan juga kualitas makanan dan minuman yang disajikan.	91

4.3.8. Hasil kuesioner kepada pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan dan melakukan analisis terhadap hasil kuesioner tersebut.....	101
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>).....	198
4.5. Peran Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sejiwa Coffee	221
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	226
5.1. Kesimpulan	226
5.2. Saran	228
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1. Kriteria Penilaian.	39
Tabel 4.1. Waktu Berkunjung Responden.	107
Tabel 4.2. Frekuensi Berkunjung Responden dalam Enam Bulan Terakhir.....	108
Tabel 4.3. Penilaian Responden Secara Keseluruhan pada Dimensi <i>Tangibles</i>	133
Tabel 4.4. Penilaian Responden Secara Keseluruhan pada Dimensi <i>Reliability</i>	145
Tabel 4.5. Penilaian Responden Secara Keseluruhan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	158
Tabel 4.6. Penilaian Responden Secara Keseluruhan pada Dimensi <i>Assurance</i>	172
Tabel 4.7. Penilaian Responden Secara Keseluruhan pada Dimensi <i>Empathy</i>	185
Tabel 4.8. Rekapitulasi Kritik dan Saran yang Diberikan Oleh Responden Terkait dengan Kualitas Pelayanan Jasa yang Perlu Ditingkatkan oleh Sejiwa Coffee.....	194

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	44
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Sejiwa Coffee Progo	46
Gambar 4.1. Usia Responden.....	103
Gambar 4.2. Jenis Kelamin Responden	104
Gambar 4.3. Tanggal Berkunjung Responden	105
Gambar 4.4. Hari Berkunjung Responden	106
Gambar 4.5. Sumber Pengetahuan Responden Tentang Kafe	109
Gambar 4.6. Tujuan Berkunjung Responden.....	110
Gambar 4.7. Pertimbangan Pelanggan Memilih Sejiwa Coffee Karena Kualitas Pelayanan yang Baik.....	112
Gambar 4.8. Pertimbangan Responden Memilih Sejiwa Coffee Karena Harganya yang Terjangkau	113
Gambar 4.9. Pertimbangan Responden Memilih Sejiwa Coffee Karena Lokasi yang Strategis.....	114
Gambar 4.10. Pertimbangan Responden Memilih Sejiwa Coffee Karena Suasana yang Nyaman.....	116
Gambar 4.11. Pertimbangan Responden Memilih Sejiwa Coffee Karena Desain Interior yang Menarik.....	117
Gambar 4.12. Pertimbangan Responden Memilih Sejiwa Coffee Karena Makanan dan Minuman yang Berkualitas Tinggi	119
Gambar 4.13. Pertimbangan Responden Memilih Sejiwa Coffee Karena Hal – Hal Lain	120
Gambar 4.14. Penilaian Responden Terhadap Kondisi Tempat Parkir Motor dan Mobil Sudah Memadai dan Teratur dengan Baik.....	123
Gambar 4.15. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas yang Disediakan Oleh Kafe Baik.....	125
Gambar 4.16. Penilaian Responden Terhadap Kondisi dan Suasana Kafe yang Sudah Bersih, Terawat, dan Nyaman.....	127
Gambar 4.17. Penilaian Responden Terhadap Pihak Kafe Telah Menerapkan Protokol Kesehatan yang Ketat	128

Gambar 4.18. Penilaian Responden Terhadap Makanan dan Minuman yang Disajikan Sesuai dengan Deskripsi yang Ditampilkan Pada Buku Menu.....	130
Gambar 4.19. Penilaian Responden Terhadap Penampilan Karyawan Kafe Sudah Rapi dan Sopan.....	132
Gambar 4.20. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Karyawan Kafe Sudah Memuaskan	135
Gambar 4.21. Penilaian Responden Terhadap Harga Makanan dan Minuman Sebanding dengan Apa yang Disajikan	136
Gambar 4.22. Penilaian Responden Terhadap Makanan dan Minuman yang Disajikan Memiliki Rasa yang Lezat.....	138
Gambar 4.23. Penilaian Responden Terhadap Menu Makanan dan Minuman yang Ditawarkan Memiliki Banyak Varian	139
Gambar 4.24. Penilaian Responden Jika Pelanggan Memiliki Permintaan Tertentu Pada Pesannya, Maka Pesanan Pelanggan Telah Disajikan Sesuai Permintaan Pelanggan	141
Gambar 4.25. Penilaian Responden Terhadap Makanan dan Minuman yang Dibayarkan dan yang Disajikan Telah Sesuai	143
Gambar 4.26. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Responsif Dalam Memberikan Informasi Seperti Rekomendasi Makanan dan Minuman yang Paling Laku, Makanan dan Minuman yang Ada Pada Setiap Kategorinya, dan Promosi yang Sedang Berlangsung..	147
Gambar 4.27. Penilaian Responden Terhadap Pihak Kafe Selalu Melakukan <i>Update</i> Ketersediaan Menu Sehingga Pelanggan Dapat Langsung Mengetahui Ketersediaan Menu Pada Saat Hendak Melakukan Pemesanan	149
Gambar 4.28. Penilaian Responden Terhadap Makanan dan Minuman yang Dipesan Oleh Pelanggan Datang dengan Cepat, Sehingga Pelanggan Tidak Perlu Menunggu Terlalu Lama.....	151
Gambar 4.29. Penilaian Responden Jika Terdapat Keluhan Pelanggan, Karyawan Kafe Menyelesaikan Keluhan tersebut dengan Cepat.....	152

Gambar 4.30. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Merespon Pelanggan yang Membutuhkan Bantuan dengan Cepat.....	154
Gambar 4.31. Penilaian Responden Pada Saat Hendak Membayar, Karyawan Memberikan Tagihan Pembayaran Kepada Pelanggan dengan Cepat.....	156
Gambar 4.32. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Kafe Memiliki Sikap yang Ramah dan Sopan Kepada Para Pelanggan	160
Gambar 4.33. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Kafe dapat Menjelaskan Menu - menu yang Ada Kepada Pelanggan dengan Jelas dan Lengkap Sehingga Dipastikan Pelanggan Dapat Mengerti Penjelasan yang Diberikan Karyawan Kafe	162
Gambar 4.34. Penilaian Responden Terhadap Pihak Kafe Selalu Menjaga Kualitas dan Kebersihan dari Makanan Serta Minuman yang Disajikan Sehingga Aman untuk Dikonsumsi Begitupun Juga dengan Kebersihan Alat Makan.....	164
Gambar 4.35. Penilaian Responden Ketika Terdapat Makanan dan Minuman yang Memiliki Kualitas yang Kurang Baik, Maka Pihak Kafé Menjamin Memberikan Kompensasi Kepada Pelanggan.....	166
Gambar 4.36. Penilaian Responden Terhadap Pihak Kafe Selalu Menjaga Kerahasiaan Identitas Para Pelanggan dengan Baik Saat Bertransaksi	168
Gambar 4.37. Penilaian Responden Terhadap Kafe Telah Dilengkapi dengan CCTV, Pintu Darurat, Alat Pemadam Api Ringan, dan Satpam yang Berjaga	170
Gambar 4.38. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Kafe Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan	174
Gambar 4.39. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Kafe Selalu Mendahulukan Kepentingan dan Kebutuhan Para Pelanggan.....	176
Gambar 4.40. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Kafe Selalu Memberikan Pelayanan Terbaik Kepada Para Pelanggan Tanpa Membeda - Bedakan.....	177

Gambar 4.41. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Kafe Selalu Memberikan Perhatian dengan Berusaha Memahami, Membantu dengan Tulus Hati, dan Meminta Maaf Kepada Pelanggan yang Memiliki Keluhan.....	179
Gambar 4.42. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Kafe Selalu Berinisiatif dalam Melayani Para Pelanggan	181
Gambar 4.43. Penilaian Responden Terhadap Bila Terdapat Pelanggan yang Kebingungan, Maka Para Karyawan dengan Tulus Hati Membantu Mengarahkan Pelanggan Tersebut	183
Gambar 4.44. Penilaian Responden Secara Keseluruhan Terkait dengan Pelayanan Jasa yang Diberikan oleh Sejiwa Coffee Telah Sesuai dengan Harapan Responden	187
Gambar 4.45. Penilaian Responden Secara Keseluruhan Terkait dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan oleh Sejiwa Coffee	189
Gambar 4.46. Penilaian Responden Terkait dengan Keinginan Responden untuk Berkunjung Kembali ke Sejiwa Coffee di Kemudian Hari.....	191
Gambar 4.47. Penilaian Responden Terkait dengan Responden yang Merekomendasikan Sejiwa Coffee Pada Teman – Teman, Keluarga, dan Saudara dari Responden.....	193

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Café Manager Pada *Planning Phase*
(Tahap Perencanaan)
- Lampiran 2 Hasil Observasi yang Dilakukan Pada *Planning Phase* (Tahap Perencanaan)
- Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan *Café Manager* Pada *Field Work Phase*
(Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan *Café Supervisor* Pada *Field Work Phase*
(Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan *Head Kitchen / Chef* Pada *Field Work Phase*
(Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan *Head Bar / Barista* Pada *Field Work Phase*
(Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan *Waiters* Pada *Field Work Phase*
(Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan *Cashier* Pada *Field Work Phase*
(Tahap Pemeriksaan Lapangan)
- Lampiran 9 Hasil Observasi Pada *Field Work Phase*
- Lampiran 10 Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Kualitas Pelayanan Jasa Sejiwa Coffee
- Lampiran 11 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Sejiwa Coffee Bagian Identitas Responden dan Pertanyaan Tentang Kafe
- Lampiran 12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Sejiwa Coffee Pada Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Sejiwa Coffee Pada Dimensi *Reliability*
- Lampiran 14 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Sejiwa Coffee Pada Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 15 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Sejiwa Coffee Pada Dimensi *Assurance*
- Lampiran 16 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Sejiwa Coffee Pada Dimensi *Empathy*

Lampiran 17 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bagian
Kesimpulan

Lampiran 18 Rekomendasi Dimensi *Tangibles*

Lampiran 19 Rekomendasi Dimensi *Reliability*

Lampiran 20 Rekomendasi Dimensi *Assurance*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, perkembangan usaha terjadi dengan sangat pesat setiap tahunnya. Usaha Kafe menjadi salah satu bidang usaha yang paling berkembang di Indonesia. Menurut Stevan Lie, selaku Sekretaris Jenderal Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo), pertumbuhan bidang usaha Kafe di Indonesia naik sebesar 15 - 20 % setiap tahunnya.¹ Bidang usaha Kafe ini terus berkembang karena adanya perubahan tren dan pola kehidupan masyarakat masa kini yang memiliki kebiasaan untuk menghabiskan banyak waktunya di luar rumah baik untuk sekedar berjalan - jalan untuk mencari suasana baru, bertemu dan berkumpul dengan orang - orang, dan juga mengerjakan tugas. Kafe ini menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat untuk menghabiskan waktunya di luar rumah dan pada akhirnya selama beberapa tahun terakhir ini menjadi sebuah hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat di Indonesia. Oleh karena adanya perubahan tren dan perubahan pola kehidupan masyarakat tersebut, bidang usaha Kafe ini menjadi salah satu bidang usaha yang diminati oleh banyak pelaku usaha di Indonesia di mana jumlahnya pun terus bertambah dan diperkirakan ada lebih dari 10.000 Kafe yang tersebar di seluruh Indonesia. Pendapatan dari Kafe - Kafe yang beroperasi di seluruh Indonesia juga diperkirakan terus meningkat dari yang sebelumnya \$3,4 Milyar dapat menjadi \$4,16 Milyar.²

Kota Bandung merupakan kota terbesar ketiga setelah Kota Jakarta dan Kota Surabaya dan merupakan Ibu Kota dari Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung memiliki udara yang sejuk dan memiliki banyak Kafe dengan beragam konsep uniknya sehingga banyak sekali orang - orang baik dari dalam kota maupun luar Kota Bandung yang pada akhirnya berkunjung ke Kafe - kafe di Kota

¹ Lie, Stevan, "Pertumbuhan Bisnis Kafe 15 – 20 % Setiap Tahun," Kafekolong, 02 Oktober 2020, <https://www.kafekolong.com/pertumbuhan-bisnis-kafe-15-20-setiap-tahun>.

² Ibid

Bandung. Kafe di Kota Bandung pada umumnya menawarkan konsep - konsep baik pemandangan alam Kota Bandung yang asri serta menyegarkan dan juga Kafe yang menawarkan keestetikaan untuk dijadikan tempat foto oleh para pengunjungnya. Hal tersebut juga pada akhirnya membuat banyak sekali bermunculan para pelaku usaha yang mendirikan Kafe di Kota Bandung karena melihat peluang yang besar tersebut.

Kafe - kafe yang berdiri di Kota Bandung bersaing secara ketat untuk dapat bertahan dalam bidang usaha ini. Para pelaku usaha pastinya melakukan berbagai macam inovasi untuk dapat memenangkan hati masyarakat. Maka dari itu, sebuah kafe harus dapat memberikan pelayanan jasa dengan kualitas terbaik kepada para pelanggan untuk dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang baik, maka tercipta loyalitas pelanggan di mana pelanggan datang kembali lagi untuk berkunjung ke Kafe karena mendapatkan pelayanan jasa dengan kualitas yang baik.

Sejiwa Coffee merupakan salah satu Kafe yang berdiri di Kota Bandung sejak tahun 2016. Sejiwa Coffee ini menyediakan berbagai macam *Indonesian Food, Asian Food, dan juga Western Food*. Selain itu, Sejiwa Coffee juga menyediakan berbagai macam minuman mulai dari berbagai macam kopi sebagai bintang utama dari produk yang disajikan dan juga minuman non-kopi. Sejiwa Coffee didirikan dengan konsep industrial dengan *design interior* menggunakan material – material dari besi dan baja pada temboknya dan juga seng sebagai atapnya. Sebagian besar dinding dari Sejiwa Coffee juga menggunakan kaca sehingga sinar matahari dari luar dapat masuk dengan baik dan memberikan pencahayaan yang memadai. Selain itu, dinding pada Sejiwa Coffee juga di desain sesuai dengan ciri khas konsep industrial, yaitu dinding yang tidak di cat dan hanya berupa semen yang diratakan. Lalu, terdapat juga tanaman – tanaman, lukisan – lukisan, dan juga motor Vespa yang dipajang sebagai dekorasi. Sejiwa Coffee juga memiliki lokasi yang sangat strategis di mana terletak di Jalan Progo no 15, Bandung di mana pada Jalan Progo banyak sekali restoran dan kafe yang berdiri dan pastinya ramai pengunjung. Kondisi tersebut

membuat Sejiwa Coffee sebagai salah satu kafe yang berdiri harus dapat memberikan pelayanan jasa yang baik agar kepuasan pelanggan dapat selalu terjaga dan semakin banyak lagi pelanggan yang akan datang ke Sejiwa Coffee.

Selama beroperasi hampir enam tahun, Sejiwa Coffee pastinya selalu berusaha untuk selalu menjaga agar kepuasan pelanggannya tetap terjaga dari waktu ke waktu. Namun, Sejiwa Coffee masih mengalami berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggannya seperti contohnya adalah terjadinya salah *input* pesanan pelanggan ke sistem oleh karyawan yang mengakibatkan makanan yang dipersiapkan oleh bagian dapur dan minuman yang dibuat oleh bagian bar menjadi salah dan pesanan yang datang ke meja pelanggan tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh pelanggan. Selain itu pada saat kondisi Kafe sedang ramai pengunjung, pelanggan yang datang menjadi terabaikan dan tidak terlayani dengan maksimal seperti tidak bisa melakukan pemesanan kepada *waiters*, pelanggan kesulitan untuk meminta bantuan bila dibutuhkan, dan juga penyajian makanan yang menjadi lebih lama dari biasanya yang menyebabkan pelanggan melakukan *complaint*.

Pada saat kondisi Kafe sedang ramai pengunjung dan terjadi *waiting list*, terdapat beberapa pelanggan yang sudah menunggu cukup lama namun terlewat karena kelalaian *waiters* yang pada akhirnya merugikan pelanggan karena harus menunggu lebih lama lagi. Selain itu, pada saat pelanggan hendak membayar, terkadang terjadi kesalahan dalam *input* pada tagihan seperti kesalahan pada nomor meja dan juga kesalahan *input* pesanan pelanggan sehingga pada akhirnya ada potensi kesalahan pada nominal yang dibayarkan dan merugikan pelanggan. Berbagai macam permasalahan tersebut yang terjadi menjadi penanda bahwa kegiatan operasi dari Sejiwa Coffee belum berjalan dengan efektif, efisien, dan ekonomis.

Maka dari itu, Sejiwa Coffee perlu melakukan kegiatan pemeriksaan operasional. Sejiwa Coffee sendiri belum pernah melakukan kegiatan pemeriksaan operasional sebelumnya. Kegiatan pemeriksaan operasional perlu dilakukan oleh Sejiwa Coffee untuk membantu pihak kafe dalam menemukan berbagai macam titik permasalahan yang dapat mempengaruhi

tingkat kepuasan pelanggan yang datang ke kafe dan juga memberikan rekomendasi – rekomendasi perbaikan dan penyelesaian permasalahan yang terjadi agar kualitas pelayanan jasa yang diberikan dapat menjadi lebih baik dan dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan tetap setia dan Sejiwa Coffee dapat tetap bertahan di tengah banyaknya pesaing yang bermunculan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

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

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Sejiwa Coffee sehubungan dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Sejiwa Coffee?
3. Apa saja manfaat yang didapatkan oleh Sejiwa Coffee setelah dilakukannya pemeriksaan operasional?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ilmiah adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Sejiwa Coffee sehubungan dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis penilaian pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Sejiwa Coffee.
3. Untuk mengetahui manfaat apa saja yang didapatkan oleh Sejiwa Coffee setelah dilakukannya pemeriksaan operasional.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan bagi pihak – pihak tertentu sebagai berikut :

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Dengan melakukan kegiatan penelitian ini, peneliti dapat lebih memperdalam dan juga mengaplikasikan materi – materi yang telah dipelajari selama proses perkuliahan, terutama pada bidang kajian audit internal. Selain itu, peneliti juga dapat mengetahui proses bisnis dari sebuah *Café*, meningkatkan kemampuan analisis permasalahan dan juga pemecahan permasalahan yang terjadi pada suatu perusahaan.

2. Kegunaan Bagi Pembaca

Dengan melakukan penelitian ini, pembaca dapat mengetahui faktor – faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada suatu bisnis/usaha terutama pada Sejiwa Coffee. Selain itu juga dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca terkait dengan penerapan proses pemeriksaan operasional di lapangan.

3. Kegunaan Bagi Perusahaan

Dengan melakukan penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui akar permasalahan yang terjadi terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan. Sehingga, setelah dilakukan pemeriksaan operasional, Sejiwa Coffee dapat melakukan berbagai macam perbaikan dan juga peningkatan kegiatan operasi sesuai dengan rekomendasi yang diberikan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan kegiatan operasi perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Selain itu, perusahaan juga dapat memahami betapa pentingnya penerapan kegiatan pemeriksaan operasional bagi sebuah perusahaan untuk mencapai Efektif, Efisien, dan Ekonomis.

1.5. Kerangka Pemikiran

Seiring dengan berjalannya waktu, berkunjung dan berkumpul di Kafe menjadi sebuah kegiatan yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia saat ini. Perilaku masyarakat yang berkunjung ke Kafe telah menjadi sebuah kebiasaan baru membuat bisnis Kafe ini kian menjanjikan dan banyak sekali para pelaku usaha yang pada akhirnya terjun pada bisnis kafe ini. Agar tetap dapat bersaing, sebuah

kafe harus kreatif dan dirasa perlu untuk melakukan berbagai macam inovasi dan memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat bertahan serta memenangkan persaingan dari sekian banyak kafe yang ada.

Menurut Kotler dan Keller (2016:153), kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan gembira maupun kecewa seorang pelanggan yang dihasilkan dari melakukan perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan dengan kenyataan yang terjadi. Pelanggan merasa gembira dan puas apabila pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan memenuhi apa yang diekspektasikan oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diekspektasikan oleh pelanggan, maka seorang pelanggan merasa sangat gembira dan sangat puas. Sebaliknya, pelanggan merasa kecewa dan tidak puas apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan memiliki kualitas yang buruk dan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut, sebuah kafe harus dapat memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik kepada para pelanggannya. Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas merupakan totalitas atau kelengkapan sebuah fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan maupun keandalan untuk memuaskan kebutuhan yang dapat dinyatakan secara langsung maupun secara tersirat. Menurut Kasmir (2017:47), kualitas pelayanan merupakan sebuah upaya atau tindakan yang dilakukan oleh seorang pelaku usaha maupun sebuah organisasi untuk memberikan kepuasan baik kepada para karyawan maupun pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016:422), jasa merupakan sekumpulan tindakan maupun kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler dan Keller (2016:442) terdapat lima dimensi yang menjadi faktor penentu kualitas pelayanan jasa, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* menguraikan mengenai penampilan fisik dari fasilitas yang ada, peralatan, perlengkapan, dan juga sarana komunikasi yang digunakan. Dimensi *reliability*

menguraikan kemampuan sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa yang telah dijanjikan secara andal dan akurat. Dimensi *responsiveness* menguraikan terkait dengan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan yang membutuhkan bantuan dan juga memberikan pelayanan yang cepat. Dimensi *assurance* menguraikan terkait dengan pengetahuan dan juga kesopanan dari karyawan serta kemampuan para karyawan untuk dapat membuat para pelanggan menjadi percaya dan memiliki keyakinan terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Dimensi *empathy* menguraikan terkait dengan perusahaan yang menunjukkan kepedulian dan juga perhatiannya secara individual kepada para pelanggan. Sebuah Kafe juga harus memiliki sebuah *Competitive Advantage* agar dapat memenangkan persaingan. Menurut Kotler dan Keller (2016:289), *Competitive Advantage* atau keunggulan kompetitif merupakan sebuah kemampuan yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan untuk dapat tampil berbeda dari perusahaan lain pada cara memberikan pelayanan maupun melakukan penjualan produk kepada pelanggan di mana cara – cara yang dilakukan oleh sebuah perusahaan tidak dapat ditiru maupun ditandingi oleh perusahaan pesaing.

Keunggulan kompetitif pada sebuah kafe dapat dicapai dengan melakukan hal – hal seperti mengadakan berbagai macam acara seperti pemberian promo potongan harga, memberikan cara pelayanan yang menjadi keunikan tersendiri bagi sebuah kafe dari karyawan – karyawan yang ada, maupun menggunakan teknologi yang memudahkan pelanggan dan lain sebagainya. Dengan memiliki *Competitive Advantage* tersebut, sebuah kafe dapat memenangkan persaingan dari banyak kafe pesaing yang ada dan juga kepuasan pelanggan meningkat serta dapat membuat pelanggan kembali berkunjung bahkan merekomendasikan orang lain untuk berkunjung ke kafe tersebut yang dapat menambah citra baik dari sebuah kafe.

Sebuah Kafe berharap dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan. Selain itu, pihak kafe juga berharap seluruh kegiatan operasi pada kafe dapat berjalan dengan lancar yang dapat membantu kafe dalam mencapai tujuannya. Maka dari itu, kegiatan pemeriksaan operasional

perlu dilakukan untuk melakukan penilaian secara keseluruhan terkait dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak kafe dan juga kegiatan operasi yang dilakukan oleh sebuah kafe agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di kemudian hari. Menurut Reider (2002:25), Pemeriksaan operasional merupakan sebuah kegiatan peninjauan operasi yang dilakukan dari sudut pandang manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap setiap kegiatan operasi yang dilakukan oleh perusahaan apakah telah ekonomis, efisien, dan juga efektif (3E) serta kegiatan ini juga dilakukan hanya dibatasi oleh keinginan dari manajemen.

Tujuan dari dilakukannya kegiatan pemeriksaan operasional adalah untuk melakukan penilaian kinerja apakah pelayanan, fasilitas, dan juga kualitas produk yang disajikan telah diberikan dengan baik, untuk mengetahui berbagai macam permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kegiatan operasional seperti pelayanan yang buruk, fasilitas yang kurang memadai, dan kualitas produk yang kurang baik di mana hal – hal tersebut dapat menghambat terciptanya kepuasan pelanggan, dan juga memberikan rekomendasi – rekomendasi untuk perbaikan yang tentunya relevan dengan proses bisnis perusahaan dan juga dapat diimplementasikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Kegiatan pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kafe sehingga dapat diketahui apa saja permasalahan yang terjadi di kafe yang berdampak buruk pada tingkat kepuasan pelanggan beserta rekomendasi – rekomendasi untuk mengatasi permasalahan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.