

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
RUMAH MAKAN LOTUS KITCHEN**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh  
gelar  
Sarjana Akuntansi

**Oleh:  
Edrico Jonathan  
6041901061**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023  
BANDUNG  
2023**

**OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY IN  
THE EFFORT TO INCREASE CUSTOMER  
SATISFACTION AT LOTUS KITCHEN RESTAURANT**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By:**  
**Edrico Jonathan**  
**6041901061**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMICS**  
**PROGRAM IN ACCOUNTING**  
**Accredited by LAMEMBA**  
**No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023**  
**BANDUNG**  
**2023**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN LOTUS KITCHEN**

Oleh:

Edrico Jonathan

6041901061

Bandung, Juli 2023

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., CISA., CA.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Edrico Jonathan  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 11 Juli 2001  
NPM : 6041901061  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
RUMAH MAKAN LOTUS KITCHEN**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Pembimbing : Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., CISA., CA.

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 kesarjanaan.

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 : Juli 2023

Pembuat pernyataan :



( Edrico Jonathan )

## Abstrak

Perkembangan ekonomi dan bisnis di era globalisasi saat ini memberikan dampak yang besar pada beberapa perusahaan atau bisnis dalam meningkatkan kualitas dan penilaian yang baik di mata pelanggan. Hal ini dikarenakan adanya perubahan dari berbagai macam aspek dalam lingkungan bisnis seperti produk, metode pemasaran, kualitas pelayanan, dan lain sebagainya yang menjadi indikator untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima produk atau layanan yang diberikan oleh pengusaha atau pebisnis. Dengan ketatnya persaingan saat ini, maka pihak rumah makan Lotus Kitchen harus terus berupaya mengambil tindakan melalui strategi yang telah ditetapkan untuk menarik minat konsumen agar mau berlangganan di rumah makan ini dan tidak berpaling ke kompetitor. Salah satu caranya yakni dengan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Selama ini rumah makan Lotus Kitchen belum pernah melakukan pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi selama ini yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat diberikan rekomendasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy*. Sementara itu, kepuasan pelanggan dapat dinilai dari kesesuaian antara realita dengan harapan pelanggan, berminat berkunjung kembali, serta kesediaan mempromosikan dan merekomendasikan kepada orang lain.

Metode deskriptif dan kausalitas dipakai dalam penelitian ini. Sumber data yang dipakai berupa data primer melalui observasi, pemberian kuesioner, dan wawancara. Kemudian, data sekunder yang diperoleh melalui jurnal dan buku untuk mendukung data primer. Dari data yang berhasil dikumpulkan maka akan diolah menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan uji statistik diperoleh hasil yang menunjukkan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen. Berdasarkan uji regresi yang dilakukan maka diperoleh persamaan regresi yakni  $Y = -1,483 + 0,875 X_1$ . Pada persamaan tersebut terlihat bahwa nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,875 menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen bersifat positif. Berdasarkan penilaian oleh responden diperoleh variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 89% yang termasuk kategori sangat baik. Walaupun begitu, masih terdapat beberapa kelemahan dari beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh rumah makan. Kelemahan tersebut dikelompokkan menjadi tiga temuan utama yaitu kebijakan dan prosedur rumah makan belum dijalankan secara maksimal, pelayanan belum diberikan secara maksimal, dan adanya masalah di bagian dapur. Diharapkan rumah makan Lotus Kitchen dapat menerapkan rekomendasi yang telah diberikan dan segera mungkin untuk memperbaikinya agar tidak menjadi masalah yang berkepanjangan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

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

## ***Abstract***

*Economic and business development in the current era of globalization has a major impact on several companies or businesses by improving quality and good judgment in the eyes of customers. This is due to changes in various aspects of the business environment, such as products, marketing methods, service quality, and so on, which are indicators of customer satisfaction in receiving products or services provided by entrepreneurs or business people. With the current tight competition, the Lotus Kitchen restaurant must continue to take action through a predetermined strategy to attract consumers to subscribe to this restaurant and not turn to competitors. One way is to increase customer satisfaction through the quality of service provided.*

*So far, Lotus Kitchen restaurant has never conducted an operational inspection. Operational checks are carried out to determine the effect of service quality on customer satisfaction and to find out what problems have occurred so far that can affect customer satisfaction so that recommendations can be given to solve these problems. Service quality can be assessed on the dimensions of tangibles, responsiveness, assurance, reliability, and empathy. Meanwhile, customer satisfaction can be assessed by the match between reality and customer expectations, willingness to visit again, and willingness to promote and recommend others.*

*Descriptive and causality methods were used in this study. The data sources used are primary data collected through observation, questionnaires, and interviews. Then, secondary data obtained through journals and books is used to support primary data. The collected data will be processed using qualitative and quantitative analysis.*

*Based on statistical tests, the results show a significance value of  $0.001 < 0.05$ , which means that service quality has a partial influence on customer satisfaction at Lotus Kitchen restaurants. Based on the regression test carried out, a regression equation is obtained, namely  $Y = -1.483 + 0.875 X_1$ . In this equation, it can be seen that the regression coefficient value of service quality is 0.875, indicating that the effect of service quality on customer satisfaction at Lotus Kitchen restaurants is positive. Based on the assessment by respondents, the service quality variable obtained an average value of 89%, which is included in the very good category. Even so, there are still some weaknesses in several aspects of the services provided by the restaurant. These weaknesses are grouped into three main findings: the policies and procedures of the restaurant have not been carried out optimally, services have not been provided optimally, and there are problems in the kitchen. It is expected that Lotus Kitchen restaurant can implement the recommendations that have been given and fix it as soon as possible so that it does not become a prolonged problem that can affect customer satisfaction.*

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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan pertolonganNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Lotus Kitchen” sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini, peneliti mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan jalan, hikmat, pewahyuan, dan pengertian sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Yoppie dan Ibu Heti Novianti selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan bantuan di segala situasi.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., CISA., CA. selaku dosen pembimbing yang telah membantu mengarahkan dan memberi masukan selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak. selaku dosen wali peneliti yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses perkuliahan berlangsung.
5. Ibu Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Laurencia Josephine, S.H. selaku pemilik rumah makan Lotus Kitchen yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan pemeriksaan operasional di rumah makan miliknya dan membantu peneliti dalam memperoleh data yang ada.
7. Seluruh dosen Universitas Katolik Parahyangan yang pernah mengajar dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

8. Bapak Yappy Wijaya, Bapak Djonny Tambunan dan Ibu Tetty Linda selaku orang tua rohani yang selalu membagikan firman Tuhan sebagai makanan rohani peneliti.
9. Ibu Dede Priatin selaku pemimpin komsel kawasan Kopo, Bandung.
10. Teman-teman komsel peneliti yang selalu ada di segala situasi.
11. Jason dan Evelyn selaku Adik kandung peneliti.
12. Bapak Hery Wibowo yang telah memberikan ilmunya untuk membantu peneliti mengatasi kesulitan selama perkuliahan.
13. Deandra Regina selaku saudara sepupu paling dekat dengan peneliti yang selalu memberi dukungan selama perkuliahan berlangsung.
14. Chantika, Priscila, dan Akbar selaku teman seperbimbingan yang saling mengingatkan waktu dan memberikan informasi mengenai pengumuman skripsi.
15. Michael, Hansen, Alvin, David, Andrew, Veronika, Kristanto, Rash, Edward, Raymond, Theresia, Valen, Thasya, Afia, Reiner, Scholastica, Bevan, Angel Gulo, dan Ahmad selaku teman baik selama perkuliahan berlangsung.
16. Teman-teman Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan angkatan 2019.

Peneliti menyadari masih adanya kekurangan dalam penelitian ini dikarenakan keterbatasan akan pengalaman yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti mohon maaf apabila masih terdapat kekurangan dan terbuka atas saran yang diberikan oleh para pembaca dengan hati yang tulus.

Bandung, Juli 2023

Edrico



## DAFTAR ISI

Abstrak.....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
1.6. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian.....	8
1.7. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Pemeriksaan.....	9
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	9
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan.....	9
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional.....	13
2.3. Efektivitas, Efisiensi dan Ekonomis.....	16
2.4. Pengendalian Internal.....	17
2.4.1. Pengertian Pengendalian Internal.....	17
2.4.2. Komponen Pengendalian Internal.....	17
2.5. Kualitas.....	18
2.6. Pelayanan.....	18
2.6.1. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	19
2.7. Kualitas Pelayanan.....	20
2.7.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20

2.8. Kepuasan Pelanggan .....	21
2.8.1. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.9. Rumah Makan .....	22
<b>BAB 3 METODE &amp; OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Metode Penelitian .....	23
3.1.1. Sumber Data.....	23
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.1.3. Teknik Pengolahan Data .....	27
3.1.4. Uji Instrumen Penelitian .....	29
3.1.5. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.1.6. Uji Hipotesis .....	30
3.1.7. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	31
3.1.8. Koefisien Determinasi.....	31
3.2. Operasionalisasi Variabel .....	32
3.3. Kerangka Penelitian .....	37
3.4. Objek Penelitian.....	38
3.4.1. Profil Rumah Makan.....	39
3.4.2. Struktur Organisasi Rumah Makan.....	40
3.4.3. Deskripsi Pekerjaan pada Rumah Makan .....	40
3.4.4. Gambaran Umum Aktivitas Rumah Makan.....	42
<b>BAB 4 PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Tahap Perencanaan .....	44
4.2. Tahap Program Kerja.....	51
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan .....	53
4.3.1. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional Rumah Makan Lotus Kitchen. .	53
4.3.2. Hasil Wawancara dengan Pelayan Rumah Makan Lotus Kitchen.....	56
4.3.3. Hasil Wawancara dengan Kasir Rumah Makan Lotus Kitchen.....	58
4.3.4. Hasil Wawancara dengan Bagian Dapur Rumah Makan Lotus Kitchen .....	59
4.3.5. Hasil Observasi di Rumah Makan Lotus Kitchen.....	61
4.3.6. Analisis Data Terhadap Kuesioner yang Dibagikan Kepada Pelanggan Rumah Makan Lotus Kitchen.....	64
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi.....	89
4.4.1. Temuan 1: Kebijakan dan Prosedur Rumah Makan Belum Dijalankan Secara Maksimal.....	89
4.4.2. Temuan 2: Pelayanan Belum Diberikan Secara Maksimal .....	91

4.4.3. Temuan 3: Adanya Masalah di Bagian Dapur .....	93
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Lotus Kitchen.....	94
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	96
5.1. Kesimpulan .....	96
5.2. Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Penilaian Kuesioner.....	28
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel. ....	32
Tabel 4.1. Frekuensi Risiko.....	49
Tabel 4.2. Signifikansi Dampak Risiko.....	49
Tabel 4.3. Tabel Risiko.....	50
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.6. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan 3 Bulan Terakhir...66	
Tabel 4.7. Profil Responden Berdasarkan Mengetahui Awal Mula Rumah Makan...66	
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	68
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Y).....	69
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	69
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.13. Hasil Uji Statistik Parsial (Uji T).....	72
Tabel 4.14. Hasil Regresi Linear Sederhana.....	73
Tabel 4.15. Hasil Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4.16. Kriteria Penilaian Dalam Analisis Deskriptif.....	75
Tabel 4.17. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tangibles</i> .....	75
Tabel 4.18. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Reliability</i> .....	78
Tabel 4.19. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	80
Tabel 4.20. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Assurance</i> .....	83
Tabel 4.21. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Empathy</i> .....	85
Tabel 4.22. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....	37
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Rumah Makan Lotus Kitchen.....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Pemilik Rumah Makan Lotus Kitchen
- Lampiran 2. Pertanyaan Wawancara dengan Karyawan Rumah Makan Lotus Kitchen
- Lampiran 3. Hasil Observasi pada Tahap Pemeriksaan Lapangan di Rumah Makan Lotus Kitchen
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Mengenai Profil Responden
- Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 7. Hasil Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 8. Foto Dokumentasi

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan ekonomi dan bisnis di era globalisasi saat ini memberikan dampak yang besar pada beberapa perusahaan atau bisnis dalam meningkatkan kualitas dan penilaian yang baik di mata pelanggan. Hal ini dikarenakan adanya perubahan dari berbagai macam aspek dalam lingkungan bisnis seperti produk, metode pemasaran, kualitas pelayanan, dan lain sebagainya yang menjadi indikator untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima produk atau layanan yang diberikan oleh pengusaha atau pebisnis.

Dunia ekonomi dan bisnis tidak akan pernah luput dari yang namanya dinamisasi dan inovasi karena hal ini menjadikan salah satu kunci untuk mencapai keberhasilan target pencapaian dari bisnis atau usaha yang dijalankan, karena tanpa adanya inovasi dan perubahan yang dilakukan dalam sebuah usaha atau bisnis, maka ketertinggalan akan dapat menjadi ancaman untuk kegagalan dalam proses bisnis sebuah usaha.

Meninjau dari banyaknya potensi bisnis yang berkembang dan bermunculan saat ini pun juga harus menjadi perhatian penting bagi para pebisnis atau pengusaha karena dari kehadiran usaha atau bisnis baru akan dapat menggeser posisi dari posisi pangsa pasar. Oleh karenanya beberapa strategi perlu selalu diperbarui dan dilakukan agar penetrasi ke pasar dapat tetap bertahan dan meningkat secara beriringan dengan berkembangnya lingkungan bisnis yang ada.

Kompetisi yang terjadi di dunia bisnis saat ini tidak hanya melibatkan usaha atau bisnis dalam skala besar saja, melainkan dengan level bisnis yang kecil pun seperti UMKM atau bisnis rumahan pun harus ikut serta dalam persaingan yang terjadi saat ini, sejatinya bisnis yang berjalan dan akan mampu bertahan adalah mereka yang dapat ikut serta dalam persaingan dengan kompetitor dan juga berbagai macam potensi terjadinya perubahan atau transformasi diluar yang sudah direncanakan dalam awal penyusunan bisnis.

Salah satu bidang bisnis yang turut serta dalam persaingan adalah bisnis rumah makan atau kuliner yang dimana saat ini bisnis tersebut menjadi salah satu primadona untuk seseorang memulai atau mengawali perjalanan bisnisnya. Dengan membuka sebuah usaha di bidang kuliner ini tentunya dapat memberi peluang lebih besar mendapatkan berbagai macam keuntungan dan potensi positif berbisnis lainnya. Berdasarkan laporan yang ditemukan dalam sebuah artikel menunjukkan industri makanan dan minuman di triwulan III-2022 alami pertumbuhan sebesar 3,57%, lebih tinggi dari periode yang sama tahun lalu yang tercatat 3,49%<sup>1</sup>. Hal ini tentunya menandakan bahwa bisnis kuliner masih diminati dan mengalami pertumbuhan tiap tahunnya

Sebagai pebisnis di bidang kuliner atau khususnya rumah makan pun harus melakukan berbagai macam strategi dan berbagai macam inovasi dalam setiap adanya perubahan yang terjadi di bisnis bidang kuliner karena era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Para pebisnis di bidang kuliner harus dengan sigap dan tanggap untuk menerima berbagai macam informasi atau masukan yang dapat meningkatkan kualitas dan pendapatan bisnis.

Namun, selain dengan mempertimbangkan berbagai macam strategi, ada hal yang lebih penting yang harus diperhatikan dari sebuah bisnis kuliner atau rumah makan, yaitu kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diterima oleh pelanggan ketika berkunjung ke rumah makan tersebut. Kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama dalam sebuah bisnis di era kini karena akan mempengaruhi keberlangsungan dan perkembangan dari bisnis itu sendiri. Dimana untuk menarik pelanggan diperlukan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memunculkan kepuasan dari pelanggan secara positif dan dapat berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan ke bisnis yang dijalani. Oleh karena itu, semua organisasi harus berusaha dan memuaskan pelanggan mereka dan untuk memastikan kesetiaan mereka.

Rumah makan Lotus Kitchen merupakan rumah makan yang berada di Kabupaten Sumedang, Jawa Barat yang menyediakan berbagai macam menu *Chinese food*, *Japanese food*, *seafood*, dan *Indonesian food* secara bersama-sama dalam satu

---

<sup>1</sup> <https://kemenperin.go.id/artikel/23696/Kemenperin:-Industri-Makanan-dan-Minuman-Tumbuh-3,57-di-Kuartal-III-2022>



tempat. Dengan ketatnya persaingan saat ini, maka pihak rumah makan Lotus Kitchen harus terus berupaya mengambil tindakan melalui strategi yang telah ditetapkan untuk menarik minat konsumen agar mau berlangganan di rumah makan ini dan tidak berpaling ke kompetitor. Salah satu caranya yakni dengan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Rumah makan Lotus Kitchen sampai saat ini belum pernah melakukan pemeriksaan operasional padahal perlu dilakukan untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan dalam rangka memuaskan pelanggan dan untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi selama ini yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat diberikan rekomendasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah di penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Lotus Kitchen?
3. Apa saja masalah-masalah yang terjadi selama ini di rumah makan Lotus Kitchen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan?
4. Apa saja manfaat yang diperoleh dari dilakukannya pemeriksaan operasional pada rumah makan Lotus Kitchen dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka berikut ini merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Lotus Kitchen.
2. Untuk mengetahui penilaian pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Lotus Kitchen.
3. Untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi selama ini di rumah makan Lotus Kitchen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4. Untuk mengetahui manfaat pemeriksaan operasional pada rumah makan Lotus Kitchen dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan, antara lain:

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pengalaman dalam melakukan pemeriksaan operasional akan suatu bisnis. Selain itu, peneliti diharapkan dapat memahami atas kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan kepada pelanggan dan dapat mengetahui faktor-faktor untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Bagi Rumah Makan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak rumah makan dapat mengetahui penyebab terkait permasalahan yang selama ini terjadi dalam kegiatan operasionalnya. Setelah dilakukannya pemeriksaan operasional, diharapkan pihak rumah makan mau menerima saran dan rekomendasi yang diberikan sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Kegunaan Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca terkait faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama dalam bisnis kuliner.

4. Kegunaan Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang mau mengambil topik pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Berkunjung dan makan bersama keluarga di sebuah rumah makan adalah sebuah kebiasaan yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia saat ini. Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia yang gemar berkumpul keluarga dan pergi bersama-sama ke suatu tempat. Keberadaan rumah makan pun akan terus dibutuhkan

oleh masyarakat karena setiap hari sebagai manusia pastinya butuh makanan sebagai asupan tenaga dan dinilai praktis karena tidak perlu memasak lagi, yang perlu dilakukan hanyalah tinggal datang ke rumah makan apabila ingin makan. Hal ini tentunya membuka kesempatan untuk berbisnis kuliner karena peluangnya yang besar.

Sebagai pelaku bisnis tentunya ingin mengejar profit atau keuntungan dalam usahanya. Namun, sebagai pebisnis di bidang kuliner atau khususnya rumah makan pun harus melakukan berbagai macam strategi dan inovasi dalam usahanya agar dapat terus bersaing di tengah persaingan pasar yang semakin ketat dikarenakan banyaknya pesaing yang ikut terjun di dunia bisnis kuliner. Selain itu, ada hal lain yang lebih penting yang harus diperhatikan dari sebuah bisnis kuliner atau rumah makan, yaitu kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya saat mengunjungi rumah makan tersebut.

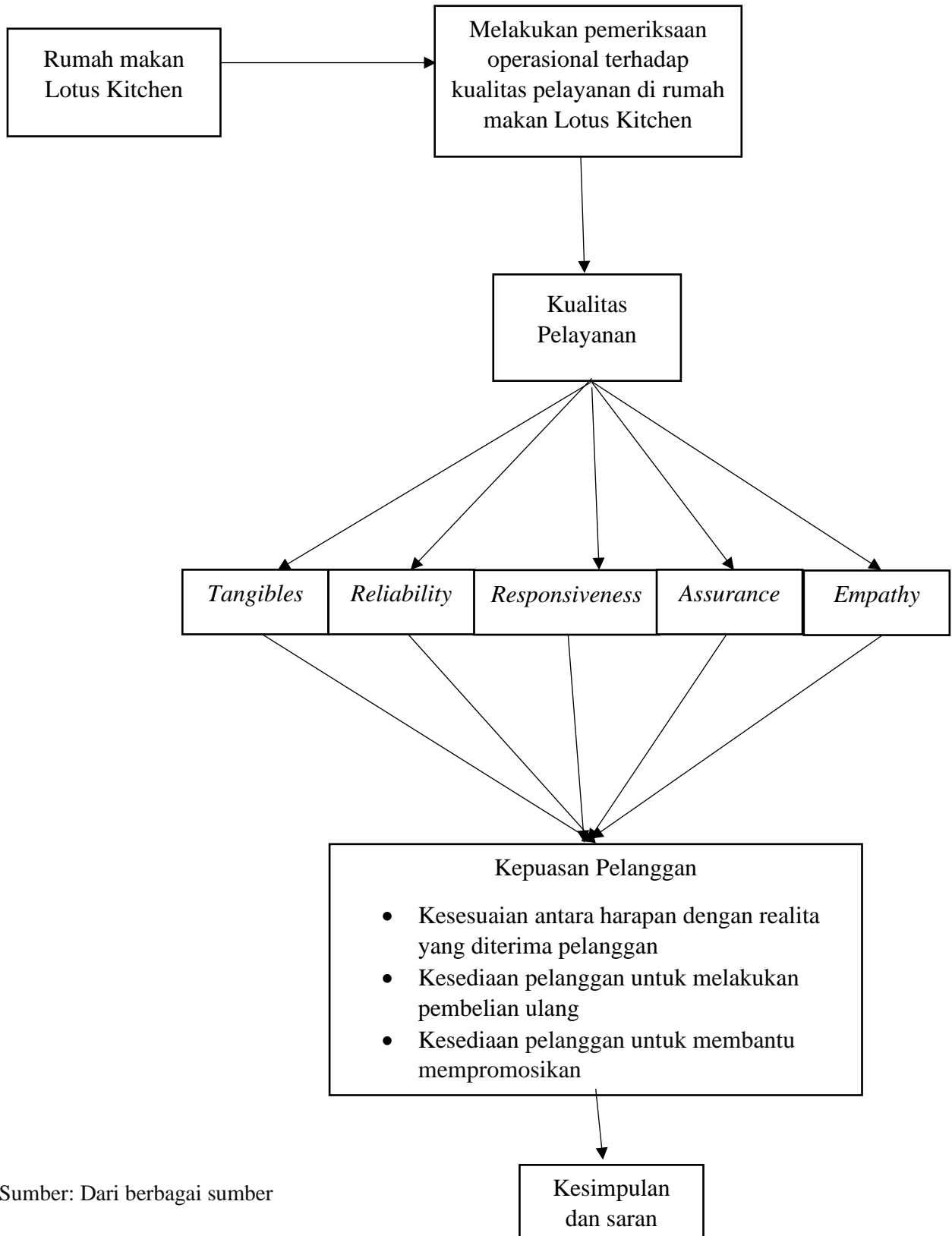
Kepuasan pelanggan adalah tingkat persepsi pelanggan dalam memberikan penilaian dari produk atau layanan yang telah diterima yang ditunjukkan lewat ekspresi puas atau kecewa sebagai bagian dari umpan balik setelah melakukan transaksi bisnis. Menurut Tjiptono & Chandra (2014:101), dimensi dari kepuasan pelanggan terdiri dari tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan realita produk atau jasa yang diterima oleh pelanggan, kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa terkait yang ditunjukkan dengan pelanggan tersebut akan kembali lagi berkunjung ke rumah makan itu, kesediaan pelanggan untuk membantu mempromosikan usaha rumah makan yang didatanginya kepada teman ataupun keluarganya dengan menceritakan kesan-kesan positif selama berkunjung ke rumah makan tersebut.

Ketika kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan terhadap pelanggan bersifat baik dan maksimal maka tentunya akan membuat pelanggan puas. Oleh sebab itu, pihak rumah makan Lotus Kitchen perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam mengukur seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan metode ServQual. Menurut Kotler & Keller (2016:284), ServQual memiliki lima dimensi seperti berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), berkaitan dengan kondisi rumah makan secara fisik, fasilitas yang disediakan, sajian makanan dan minuman, dan penampilan karyawan.
2. *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kesanggupan rumah makan dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), berkaitan dengan para karyawan yang cepat dan tanggap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.
4. *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan kesanggupan karyawan untuk dalam memberi rasa aman dan kepercayaan penuh bagi para pelanggan.
5. *Empathy* (Empati), berkaitan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan perhatian dan memprioritaskan kebutuhan para pelanggan.

Sebuah rumah makan pastinya menginginkan kegiatan operasionalnya berjalan dengan lancar sesuai dengan target dan tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional perlu dilakukan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan. Menurut Reider (2002:2), pemeriksaan operasional merupakan suatu proses peninjauan dan menganalisis kegiatan operasi yang bertujuan untuk memastikan kegiatan operasi telah memenuhi aspek efisien, ekonomis, dan efektif. Diharapkan melalui pemeriksaan operasional ini dapat memberikan informasi kepada pihak rumah makan mengenai hal apa saja yang sudah dilakukan dengan baik serta memberikan masukan dan rekomendasi apabila ditemukan adanya masalah pada rumah makan Lotus Kitchen.

**Gambar 1.1.**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Dari berbagai sumber

## **1.6. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di rumah makan Lotus Kitchen yang terletak di Jalan Tampomas No 31, Kecamatan Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan sejak tanggal 20 Februari 2023 sampai 24 Juli 2023.

## **1.7. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dipakai untuk membentuk ikatan yang kuat antara pelanggan dengan pihak rumah makan dan berakibat memungkinkannya pihak rumah makan untuk secara akurat memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan cara ini, pihak rumah makan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan bahkan menghilangkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan dengan tujuan akhir pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, jika pelayanan yang diterima pelanggan memuaskan maka dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Hal ini pun didukung oleh penelitian sebelumnya, berdasarkan hasil uji parsial (t) yang dilakukan (Kurniawan, 2019) diperoleh hasil dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $9,966 > 1,9847$  dan nilai signifikansi atau nilai Sig. lebih kecil dari taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan asumsi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.