

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN
AKTIVITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA RESTORAN HITTOBITTO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

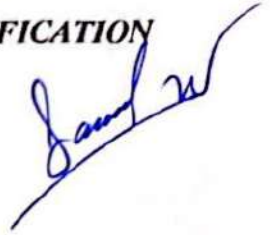
Oleh:

Audrey Aurellia Nathania Tanusaputro

6042001081

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023
BANDUNG
2024**

**OPERATIONAL REVIEW OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
ACTIVITIES IN THE EFFORT TO INCREASE CUSTOMER SATISFICATION
(STUDY CASE AT HITTOBITTO RESTAURANT)**



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

**Audrey Aurellia Nathania Tanusaputro
6042001081**

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

Accredited by LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023

BANDUNG

2024

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



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN
AKTIVITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA RESTORAN HITTOBITTO)**

Oleh:

Audrey Aurellia Nathania Tanusaputro

6042001081

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2024

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDa.

Pembimbing Skripsi,

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Audrey Aurellia Nathania
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 11 November 2001
Nomor Pokok Mahasiswa : 6042001081
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa draf skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa dalam Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran HittoBitto)

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

Samuel Wirawan, SE., MM., 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 manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

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

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Januari 2024

Pembuat Pernyataan:



(Audrey Aurellia Nathania Tanusaputro)

ABSTRAK

Perkembangan bisnis pada industri kuliner menjadi salah satu faktor yang mendukung pemulihan kondisi ekonomi Indonesia pasca pandemi COVID-19 pada tahun 2019 silam. Kota Bandung menjadi salah satu kota yang ditetapkan sebagai tujuan wisata kuliner di Indonesia. Pesatnya perkembangan bisnis kuliner membuat persaingan bisnis menjadi semakin ketat yang menuntut setiap restoran untuk dapat meningkatkan kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa serta memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bersaing dalam mempertahankan pelanggannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di HittoBitto.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan realita suatu produk atau layanan jasa dengan ekspektasinya. Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar dengan tujuan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas produk yaitu: *presentation*, *healthy options*, *taste*, *freshness*, dan *temperature*. Sedangkan jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja tidak berwujud yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain. Terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif yang menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi lapangan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner dan studi literatur yang diperoleh dari buku ilmiah, jurnal, dan media elektronik. Objek pada penelitian ini yaitu pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan jasa dengan unit analisis Restoran HittoBitto.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan di HittoBitto, masih terdapat kelemahan-kelemahan terkait dengan kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh HittoBitto. Misalnya cita rasa dari makanan/ minuman yang tidak konsisten serta tidak adanya pemisahan tugas yang jelas. Berdasarkan penilaian pelanggan secara keseluruhan terkait kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa diperoleh rata-rata skor lima dimensi kualitas produk sebesar 77.7% dan rata-rata skor lima dimensi pelayanan jasa sebesar 80.9%. Didapatkan temuan atas penilaian pelanggan terkait lima dimensi kualitas produk dengan rata-rata skor akhir setiap dimensinya yaitu: dimensi *presentation* sebesar 82.8%, dimensi *healthy options* sebesar 73.8%, dimensi *taste* sebesar 73.6%, dimensi *freshness* sebesar 80.7%, dan dimensi *temperature* sebesar 77.8%. Sedangkan untuk lima dimensi kualitas pelayanan dengan rata-rata skor akhir setiap dimensinya yaitu: dimensi *tangible* sebesar 80.4%, dimensi *reliability* sebesar 81.1%, dimensi *responsiveness* sebesar 79.8%, dimensi *assurance* sebesar 83%, dan dimensi *empathy* sebesar 80.3%. Diberikan juga rekomendasi yang diharapkan dapat mengatasi kelemahan-kelemahan terkait kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa HittoBitto agar kepuasan pelanggannya dapat meningkat. Rekomendasi yang diberikan yaitu: melakukan pemeriksaan hasil produk makanan/ minuman yang lebih ketat serta membuat dan menetapkan pembagian tugas untuk seluruh karyawannya.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas produk, aktivitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Business development in the culinary business is one of the elements assisting Indonesia's economic recovery following the COVID-19 epidemic in 2019. Bandung is one of the cities in Indonesia classified as a culinary tourism destination. The rapid development of the culinary industry has increased commercial competitiveness, requiring each restaurant to be able to improve product quality and service activities while maintaining a competitive advantage in order to compete in maintaining its customer. As a result, in order to boost customer satisfaction at HittoBitto, an operational review of product quality and service activities is required.

Customer satisfaction is a person's feeling of satisfaction or disappointment resulting from comparing the reality of a product or service with his expectations. Customer satisfaction depends on product quality and service activities. A product is anything that can be offered to the market with the aim of satisfying customer wants and needs. There are five dimensions to measure product quality, namely: presentation, healthy options, taste, freshness, and temperature. Meanwhile, service is any intangible action or performance offered by one party to another. There are five dimensions to measure service quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The research approach employed is a descriptive research method that uses both primary and secondary data sources. Field studies through interviews, observations, and questionnaires and literature studies from scientific publications, journals, and electronic media. The object of this research is an operational inspection of product quality and service quality with the HittoBitto Restaurant analysis unit.

Based on the operational inspection conducted at HittoBitto, there are still weaknesses related to the quality of products and service activities provided by HittoBitto. For example, the taste of food/beverages is inconsistent and there is no clear separation of duties for employees. Based on the overall customer assessment related to product quality and service activities, the average score of the five dimensions of product quality is 77.7% and the average score of the five dimensions of service is 80.9%. The findings of the customer assessment related to the five dimensions of product quality with the average final score of each dimension are: presentation of 82.8%, healthy options of 73.8%, taste of 73.6%, freshness of 80.7%, and temperature of 77.8%. As for the five dimensions of service quality with an average final score for each dimension, namely: the tangible of 80.4%, the reliability of 81.1%, the responsiveness of 79.8%, the assurance of 83%, and the empathy of 80.3%. Recommendations are also given that are expected to overcome weaknesses related to product quality and service activities of HittoBitto services so that customer satisfaction can increase. The recommendations given are: conduct a stricter inspection of food / beverage product results and create and assign a division of tasks for all employees.

Keyword: operational review, product quality, service activity, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas rahmat dan pendampingan-Nya karena proses penelitian ini yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa dalam Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada HittoBitto)” dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.

Tanpa adanya dukungan, doa, bantuan, dan pendampingan dari berbagai pihak, tentunya peneliti tidak dapat menyusun hingga pada akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan maksimal. Peneliti hendak mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah membantu dengan sepenuh hati sedari awal perkuliahan hingga pada akhirnya proses perkuliahan dapat dituntaskan. Maka dari itu, peneliti hendak menuangkan dan mengekspresikan rasa terima kasih yang terdalam kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan rahmatnya melalui perantaraan orang-orang di bawah ini:

1. Kedua orang tua tercinta, Papi Robby Istanto Tanusaputro dan Mami Shinta Ruslani yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dan dukungan moral dan materi dari sejak peneliti dilahirkan hingga peneliti dapat terus bersemangat menghadapi segala kesulitan dan rintangan yang ada.
2. Kedua adik peneliti yaitu Stephanie Patricia dan Gladys Callista yang telah selalu mendukung, menemani, dan turut mendoakan keberhasilan peneliti selama ini.
3. Keluarga besar peneliti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung demi keberlangsungan studi dan masa depan peneliti.
4. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. sebagai dosen pembimbing terbaik yang sudah memberikan bantuan, arahan, bimbingan, ilmu, rasa sabar, tenaga, dan waktu kepada peneliti sejak awal penelitian hingga terselesaikannya penelitian ini.
5. Ace Alex, Tante Yanti dan Tante Narita sebagai *owner* dari HittoBitto yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan membantu selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Michael, S.E., M.Ak., CMA., PFM. selaku dosen wali yang senantiasa mendampingi dari masa awal perkuliahan hingga saat ini.

7. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDa. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
8. Seluruh dosen, staf Biro Kemahasiswaan dan Alumni, serta staf Tata Usaha dan Perpustakaan dari Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama peneliti menempuh pendidikan.
9. Nicholaus Ray Calaryo yang telah senantiasa setia menemani, membantu, mendukung, mendengarkan keluh kesah dan ungkapan hati serta memberikan semangat dan kasih sayang yang tiada henti sejak tahun 2016.
10. *Calon Mamah Muda* (Priscillia Catherine, Shierly Angela, Yulita Laurentina, dan Helen Fransiska) selaku sahabat peneliti sejak SMP yang selalu memberikan semangat dan dukungan, menjadi tempat berbagi cerita dan berkeluh kesah, serta menguatkan peneliti sampai saat ini.
11. *Solid Buddies* (Marcella Aurelia dan Sesilia Sheryl) selaku sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan, motivasi, tempat berkembang dan belajar satu sama lain, dan memberikan hiburan di kala sendu dari awal perkuliahan sampai saat ini.
12. *Keluarga Cendana, Edulab*, dan yang lainnya (Revasthi Mahirsya, Vienka Lugina, Gabriela Tantriana, Carolina Alycia, dan Beatrice Madeline) selaku sahabat peneliti sejak SMA yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta menjadi tempat berbagi cerita.
13. Teman-teman SD (Marcella Aurelia, Trisha Setiawan, Clifford Christian, Stephanus Alessandro, dan Astridira Putri) yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan hiburan kepada peneliti.
14. *Ping!* (Marcella Aurelia, Sesilia Sheryl, Aurelia Marvetta, Agnes Regina, Vanessa Margaretha, Karina Wijayanti, Angeliqye Maya, dan Winnie Widisya) yang selalu menemani, mendukung, dan berproses bersama dari awal perkuliahan.
15. Teman-teman seperbimbingan (Marcella Aurelia, Sesilia Sheryl, Aurelia Marvetta) yang telah berjuang bersama dalam proses penyelesaian skripsi ini.
16. Keluarga UNPAR Ambassador yang telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran yang bermakna.
17. Teman-teman Akuntansi UNPAR angkatan 2020 yang telah bekerja sama selama masa perkuliahan.

18. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah turut membantu dan mendukung peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Maka peneliti memohon maaf apabila terdapat kesalahan perkataan maupun perbuatan yang kurang berkenan. Peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Bandung, Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Audrey', written in a cursive style.

Audrey Aurellia Nathania Tanusaputro

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
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
2.2. 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. Tahapan Pemeriksaan Operasional.....	14
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	19
2.3. Pengendalian Intern.....	20
2.3.1. Pengertian Pengendalian Intern	20

2.3.2. Fungsi Pengendalian Intern	21
2.3.3. Komponen Pengendalian Intern	21
2.4. Kualitas	22
2.4.1. Pengertian Kualitas.....	23
2.5. Produk	23
2.5.1. Pengertian Produk.....	23
2.5.2. Klasifikasi Produk	24
2.5.3. Kualitas Produk	24
2.5.4. Dimensi Kualitas Produk.....	24
2.6. Pelayanan	25
2.6.1. Pengertian Pelayanan.....	25
2.6.2. Karakteristik Pelayanan.....	26
2.6.3. Kualitas Pelayanan	26
2.6.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.7. Kepuasan Pelanggan	28
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	28
2.8. Restoran	29
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	30
3.1. Metode Penelitian.....	30
3.1.1. Sumber Data	30
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	31
3.1.3. Teknik Pengolahan Data.....	33
3.1.4. Kerangka Penelitian.....	35
3.2. Objek Penelitian	39
3.2.1. Gambaran Singkat Perusahaan	39
3.2.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	39

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	43
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	49
4.3. Tahap Penelitian Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	51
4.3.1. Hasil Wawancara dengan <i>Chef</i> Mengenai Kebijakan dan Prosedur yang Dilakukan Terkait Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa	51
4.3.2. Hasil Wawancara dengan <i>Waiter</i> Mengenai Kebijakan dan Prosedur yang Dilakukan Terkait Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa	55
4.3.3. Hasil Wawancara dengan Pembuat <i>Sushi</i> Mengenai Kebijakan dan Prosedur yang Dilakukan Terkait Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa.....	59
4.3.4. Hasil Wawancara dengan <i>Barista</i> Mengenai Kebijakan dan Prosedur yang Dilakukan Terkait Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa	63
4.3.5. Hasil Observasi Terhadap Kondisi Fisik, Fasilitas, Kualitas Produk, dan Aktivitas Pelayanan Jasa Restoran	66
4.3.6. Hasil Kuesioner Tentang Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa Kepada Pelanggan Dan Menganalisis Hasil Kuesioner Tersebut Pada Tahap Penelitian Lapangan.....	75
4.3.6.1 Hasil Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner Terkait dengan Profil Responden.....	75
4.3.6.2. Hasil Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner Terkait Dimensi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan HittoBitto	85
4.3.6.2.1. Hasil Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner Terkait Dimensi Kualitas Produk HittoBitto.....	85

4.3.6.2.2. Hasil Rekapitulasi dan Analisis	
Kuesioner Terkait Dimensi Kualitas	
Pelayanan HittoBitto	118
4.3.6.2.3. Hasil Rekapitulasi dan Analisis	
Kuesioner Terkait Penilaian Secara	
Umum Atas Aktivitas Pelayanan Jasa	166
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi	
(<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>)	169
4.4.1. Kualitas Produk Pada Dimensi <i>Presentation</i> (Penyajian)	
yang Belum Optimal	177
4.4.2. Kualitas Produk Pada Dimensi <i>Healthy Options</i>	
(Opsi Sehat) yang Belum Optimal	180
4.4.3. Kualitas Produk Pada Dimensi <i>Taste</i> (Rasa) yang	
Belum Optimal	182
4.4.4. Kualitas Produk Pada Dimensi <i>Freshness</i> (Kesegaran)	
yang Belum Optimal	184
4.4.5. Kualitas Produk Pada Dimensi <i>Temperature</i> (Temperatur)	
yang Belum Optimal	186
4.4.6. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	
yang Belum Optimal	188
4.4.7. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	
yang Belum Optimal	192
4.4.8. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	
(Ketanggapan) yang Belum Optimal	196
4.4.9. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	
yang Belum Optimal	199
4.4.10. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	
yang Belum Optimal	201

4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan HittoBitto	203
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	210
5.1. Kesimpulan	210
5.2. Saran.....	213
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3. 1. Kerangka Penelitian	38
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi Perusahaan	40
Gambar 4. 1. Hari Kunjungan Responden	76
Gambar 4. 2. Waktu Kunjungan Responden.....	77
Gambar 4. 3. Program Kunjungan	78
Gambar 4. 4. Jenis Kelamin Responden	79
Gambar 4. 5. Usia Responden.....	79
Gambar 4. 6. Frekuensi Responden Menunjungi HittoBitto dalam Jangka Waktu Tiga Bulan Terakhir	81
Gambar 4. 7. Sumber Pengetahuan Responden Mengenai HittoBitto	82
Gambar 4. 8. Alasan Utama Kunjungan Responden.....	83
Gambar 4. 9. Alasan Utama Responden Memilih HittoBitto	84
Gambar 4.10. Penilaian Responden Terkait Kebersihan Penyajian Makanan/ Minuman	86
Gambar 4.11. Penilaian Responden Terkait Kerapian Penyajian Makanan/ Minuman	87
Gambar 4.12. Penilaian Responden Terkait Kesesuaian Tampilan dari Kombinasi Warna dan Bentuk Makanan/ Minuman Pada Gambar di Menu Atau di Media Sosial	89
Gambar 4.13. Penilaian Responden Terkait Nilai Gizi Pada Makanan/ Minuman	93
Gambar 4.14. Penilaian Responden Terkait Keseimbangan Proporsi Gizi Pada Makanan/ Minuman.....	95
Gambar 4. 15. Penilaian Responden Terkait Variasi Menu yang Aman untuk Pelanggan yang Memiliki Alergi	97
Gambar 4. 16. Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Memiliki Cita Rasa yang Unggul Dibandingkan yang Lain.....	99

Gambar 4. 17.	Penilaian Responden Terkait Rasa Makanan/ Minuman HittoBitto Konsisten dan Tidak Mengalami Perubahan.....	101
Gambar 4. 18.	Penilaian Responden Terkait Rasa dari Makanan/ Minuman yang Sesuai dengan Ekspektasi Pelanggan	103
Gambar 4. 19.	Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Diolah dari Bahan yang Masih Segar.....	105
Gambar 4. 20.	Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Selalu Fresh karena Pembuatannya Melalui Sistem Made to Order	107
Gambar 4. 21.	Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Disajikan Memiliki Aroma yang Dapat Menggugah Selera	109
Gambar 4. 22.	Penilaian Responden Terkait Temperatur Makanan/ Minuman yang Disajikan Memiliki Suhu yang Pas untuk Langsung Disantap	112
Gambar 4. 23.	Penilaian Responden Terkait Temperatur Makanan/ Minuman yang Disajikan Sesuai dengan Standar.....	114
Gambar 4. 24.	Penilaian Responden Terkait Temperatur Makanan/ Minuman yang Disajikan Sesuai dengan Standar Sehingga Teksturnya Terjaga.....	116
Gambar 4. 25.	Penilaian Responden Terkait Keadaan Restoran yang Bersih dan Nyaman	119
Gambar 4. 26.	Penilaian Responden Terkait Pemisahan <i>Smoking</i> dan <i>Non Smoking Area</i>	121
Gambar 4. 27.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Restoran Berpenampilan Rapi dan Sopan.....	122
Gambar 4. 28.	Penilaian Responden Terkait Tempat Parkir HittoBitto Luas dan Aman	124

Gambar 4. 29.	Penilaian Responden Terkait Kelengkapan Fasilitas yang Ada Pada Setiap Meja	126
Gambar 4. 30.	Penilaian Responden Terkait Karyawan yang Menyampaikan Informasi Pada Awal Pemesanan	129
Gambar 4. 31.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Selalu Membacakan Ulang Pesanan Pelanggan untuk Mencegah Adanya Kesalahan Penulisan Pesanan	131
Gambar 4. 32.	Penilaian Responden Terkait Makanan dan Minuman yang Disajikan Telah Sesuai dengan Pesanan	132
Gambar 4. 33.	Penilaian Responden Terkait Pesanan Khusus Makanan/ Minuman Telah Terpenuhi.....	134
Gambar 4. 34.	Penilaian Responden Terkait Struk Pembayaran Memuat Item yang Sesuai Dengan Pesanan yang Dipesan	135
Gambar 4. 35.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Tidak Membiarkan Pelanggan Menunggu Lama untuk Mendapat Meja.....	138
Gambar 4. 36.	Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Dipesan Datang dalam Jangka Waktu yang Relatif Cepat.....	140
Gambar 4. 37.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Mampu Memberikan Permintaan Tambahan Pelanggan dengan Sigap	142
Gambar 4. 38.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Mampu Menyelesaikan Keluhan Pelanggan dengan Cepat	143
Gambar 4. 39.	Penilaian Responden Terkait Kasir Mampu Menyelesaikan Transaksi Pembayaran dengan Cepat	145
Gambar 4. 40.	Penilaian Responden Terkait Restoran Mampu Menciptakan Suasana yang Kondusif	148
Gambar 4. 41.	Penilaian Responden Terkait Keamanan Kendaraan di Tempat Parkir Selalu Dijaga dengan Baik	150
Gambar 4. 42.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Ramah dan Sopan dalam Melayani Pelanggan	151

Gambar 4. 43.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Mampu Menjelaskan Setiap Menu dengan Jelas dan Akurat.....	153
Gambar 4. 44.	Penilaian Responden Terkait Kasir Memberikan Bukti Pembayaran yang Sesuai.....	154
Gambar 4. 45.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Menyapa atau Memberi Salam Saat Pelanggan Datang dan Pulang.....	157
Gambar 4. 46.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Peduli Terhadap Kebutuhan-Kebutuhan Pelanggan.....	159
Gambar 4. 47.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Turut Membantu dan Merekomendasikan Menu Kepada Pelanggan	160
Gambar 4. 48.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Tidak Membeda-Bedakan Pelayanan yang Diberikan kepada Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru.....	162
Gambar 4. 49.	Penilaian Responden Terkait Karyawan Bertanya dan Mendengarkan Keluhan Pelanggan dengan Baik	163
Gambar 4. 50.	Jawaban Responden Terkait Aktivitas Pelayanan Jasa yang Diberikan HittoBitto.....	166
Gambar 4. 51.	Jawaban Responden Terkait Ingin Datang Kembali ke HittoBitto.....	167
Gambar 4. 52.	Jawaban Responden Terkait Merekomendasikan HittoBitto	168

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3. 1.	Gradasi Skala <i>Likert</i> dan Penilaian Bobot Skala <i>Likert</i> 34
Tabel 3. 2.	Kriteria Penilaian Kuesioner..... 34
Tabel 4. 1.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Kebersihan Penyajian Makanan dan Minuman..... 86
Tabel 4. 2.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Kerapian Penyajian Makanan dan Minuman 88
Tabel 4. 3.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Kesesuaian Tampilan dari Kombinasi Warna dan Bentuk Makanan/ Minuman Pada Gambar di Menu Atau di Media Sosial..... 90
Tabel 4. 4.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Presentation</i> (Penyajian)..... 92
Tabel 4. 5.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Nilai Gizi Pada Makanan/ Minuman 93
Tabel 4. 6.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Keseimbangan Proporsi Gizi Pada Makanan/ Minuman 95
Tabel 4. 7.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Variasi Menu yang Aman untuk Pelanggan yang Memiliki Alergi..... 97
Tabel 4. 8.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Healthy Options</i> (Opsi Sehat) 98
Tabel 4. 9.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Memiliki Cita Rasa yang Unggul Dibandingkan yang Lain 100
Tabel 4. 10.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Rasa Makanan/ Minuman HittoBitto Konsisten dan Tidak Mengalami Perubahan..... 101
Tabel 4. 11.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Rasa dari Makanan/ Minuman yang Sesuai dengan Ekspektasi Pelanggan..... 103

Tabel 4. 12.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Taste</i> (Rasa)	104
Tabel 4. 13.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Diolah dari Bahan yang Masih Segar.....	106
Tabel 4. 14.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Selalu Fresh karena Pembuatannya Melalui Sistem <i>Made to Order</i>	108
Tabel 4. 15.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Disajikan Memiliki Aroma yang Dapat Menggugah Selera	110
Tabel 4. 16.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Freshness</i> (Kesegaran).....	111
Tabel 4. 17.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Temperatur Makanan/ Minuman yang Disajikan Memiliki Suhu yang Pas untuk Langsung Disantap	113
Tabel 4. 18.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Temperatur Makanan/ Minuman yang Disajikan Sesuai dengan Standar	114
Tabel 4. 19.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Temperatur Makanan/ Minuman yang Disajikan Sesuai dengan Standar Sehingga Teksturnya Terjaga.....	116
Tabel 4. 20.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Temperature</i> (Temperatur).....	118
Tabel 4. 21.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Keadaan Restoran yang Bersih dan Nyaman	120
Tabel 4. 22.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Pemisahan Smoking dan Non Smoking Area	121
Tabel 4. 23.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Restoran Berpenampilan Rapi dan Sopan	123
Tabel 4. 24.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Tempat Parkir HittoBitto Luas dan Aman	124

Tabel 4. 25.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Kelengkapan Fasilitas yang Ada Pada Setiap Meja.....	126
Tabel 4. 26.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	128
Tabel 4. 27.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan yang Menyampaikan Informasi Pada Awal Pemesanan.....	129
Tabel 4. 28.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Selalu Membacakan Ulang Pesanan Pelanggan untuk Mencegah Adanya Kesalahan Penulisan Pesanan	131
Tabel 4. 29.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Makanan dan Minuman yang Disajikan Telah Sesuai dengan Pesanan.....	133
Tabel 4. 30.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Pesanan Khusus Makanan/ Minuman Telah Terpenuhi.....	134
Tabel 4. 31.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Pembayaran Memuat Item yang Sesuai Dengan Pesanan yang Dipesan.....	136
Tabel 4. 32.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	137
Tabel 4. 33.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Tidak Membiarkan Pelanggan Menunggu Lama untuk Mendapat Meja	139
Tabel 4. 34.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Makanan/ Minuman yang Dipesan Datang dalam Jangka Waktu yang Relatif Cepat.....	141
Tabel 4. 35.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Mampu Memberikan Permintaan Tambahan Pelanggan dengan Sigap	142
Tabel 4. 36.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Mampu Menyelesaikan Keluhan Pelanggan dengan Cepat	144

Tabel 4. 37.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Kasir Mampu Menyelesaikan Transaksi Pembayaran dengan Cepat.....	145
Tabel 4. 38.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	147
Tabel 4. 39.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Restoran Mampu Menciptakan Suasana yang Kondusif	149
Tabel 4. 40.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Keamanan Kendaraan di Tempat Parkir Selalu Dijaga dengan Baik.....	150
Tabel 4. 41.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Ramah dan Sopan dalam Melayani Pelanggan.....	152
Tabel 4. 42.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Mampu Menjelaskan Setiap Menu dengan Jelas dan Akurat	153
Tabel 4. 43.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Kasir Memberikan Bukti Pembayaran yang Sesuai	155
Tabel 4. 44.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	156
Tabel 4. 45.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Menyapa atau Memberi Salam Saat Pelanggan Datang dan Pulang	158
Tabel 4. 46.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Peduli Terhadap Kebutuhan-Kebutuhan Pelanggan	159
Tabel 4. 47.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Turut Membantu dan Merekomendasikan Menu Kepada Pelanggan.....	161
Tabel 4. 48.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Tidak Membeda-Bedakan Pelayanan yang Diberikan kepada Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru.....	162

Tabel 4. 49.	Perhitungan Skor Atas Penilaian Responden Terkait Karyawan Bertanya dan Mendengarkan Keluhan Pelanggan dengan Baik.....	164
Tabel 4. 50.	Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Setiap Pernyataan Pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	165

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Owner (Tahap *Planning*)
- Lampiran 2. Hasil Observasi Terhadap Kondisi Fisik, Fasilitas, Kualitas Produk, dan Aktivitas Pelayanan (Tahap *Planning*)
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Chef (Tahap *Fieldwork*)
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Waiter (Tahap *Fieldwork*)
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Pembuat Sushi (Tahap *Fieldwork*)
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan Barista (Tahap *Fieldwork*)
- Lampiran 7. Hasil Observasi Terhadap Kondisi Fisik, Fasilitas, Kualitas Produk, dan Aktivitas Pelayanan (Tahap *Fieldwork*)
- Lampiran 8. Kuesioner Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tentang Kualitas Produk dan Aktivitas Pelayanan Jasa Bagian Identitas Responden dan Pertanyaan Tentang HittoBitto
- Lampiran 10. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Produk Dimensi *Presentation*
- Lampiran 11. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Produk Dimensi *Tangible*
- Lampiran 12. Rekapitulasi Hasil Penilaian Umum Atas Aktivitas Pelayanan
- Lampiran 13. Rekomendasi Dimensi *Presentation*
- Lampiran 14. Rekomendasi Dimensi *Tangible*
- Lampiran 15. Rekomendasi Dimensi *Reliability*
- Lampiran 16. Rekomendasi Dimensi *Empathy*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kondisi Indonesia saat ini sedang mengalami masa pemulihan ekonomi pasca pandemi COVID-19 yang telah melanda dunia sejak tahun 2019. Salah satu faktor yang mendukung pemulihan kondisi ekonomi di Indonesia adalah perkembangan bisnis pada industri kuliner. Pada tahun 2022 Kementerian Perindustrian Republik Indonesia mencatat terdapat kenaikan pertumbuhan sebesar 3,86% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya sebesar 2,95% pada industri tersebut.¹ Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi yaitu Sandiaga Salahuddin Uno, ekonomi kreatif yang salah satu sub sektornya merupakan industri kuliner menyumbang Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 7,8% pada tahun 2022. Sehingga Indonesia menjadi peringkat ke-tiga dunia dalam memberikan kontribusi terhadap PDB nasional di bawah Amerika Serikat dan Korea Selatan.²

Menurut Kementerian Pariwisata, Bandung menjadi salah satu kota yang ditetapkan sebagai destinasi wisata kuliner bersama dengan Bali, Yogyakarta, Solo, dan Semarang. Kota Bandung dinilai sebagai kota yang memiliki makanan yang unik, khas, dan bervariasi. Pesatnya perkembangan bisnis kuliner di Kota Bandung membuat persaingan bisnis yang terjadi pun semakin ketat. Sehingga setiap restoran, kafe, maupun kaki lima dituntut untuk terus dapat meningkatkan kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa serta memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bersaing dengan para pesaing sehingga dapat mempertahankan pelanggannya. Keunggulan kompetitif dapat diraih melalui kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat

¹ Romys Binekasri, "Bisnis Kuliner Booming, ESB Bagikan Tips Jadi Juara Pasar," CNBC Indonesia, 23 Agustus 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/entrepreneur/20230526175138-25-441002/bisnis-kuliner-booming-esb-bagikan-tips-jadi-juara-pasar#:~:text=Sementara%20Kementerian%20Pariwisata%20dan%20Ekonomi,Rp%201.134%20triliun%20pada%202020>.

² "Today's Highlights 17 Oktober 2022," Insight, 23 Agustus 2023, <https://insights.id/article/todays-highlights-17-oktober-2022>.

dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa yang sesuai dengan ekspektasi dan harapan para pelanggannya.

HittoBitto merupakan salah satu restoran yang beralamat di Jl. Trunojoyo No. 62, Kota Bandung yang di mana lokasi tersebut sangat strategis karena berada di pusat kota. Restoran ini menyajikan makanan Jepang dengan harga yang variatif. HittoBitto memiliki konsep restoran dengan nuansa tropis yang terdiri dari ruangan *indoor* dan *outdoor* di mana pada ruangan *outdoor* terdapat banyak tanaman sehingga dapat memberikan kesan yang sejuk dan memanjakan mata pelanggannya. Hal tersebut membuat HittoBitto cocok untuk dijadikan tempat untuk mengadakan pesta ulang tahun, *gathering*, rapat, arisan, dan lainnya.

Semakin berkembangnya industri kuliner, HittoBitto memiliki beberapa tantangan yang mengharuskan HittoBitto untuk berfokus kepada kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai. Walaupun HittoBitto telah mengupayakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Kendalanya merupakan penyajian makanan terhutang lama ketika banyak pengunjung yang datang. Restoran sering kali didatangi oleh banyak pelanggan di waktu yang bersamaan. Ketika hal tersebut terjadi, *list* pesanan makanan melonjak tinggi sehingga akan memerlukan waktu lebih lama dalam penyajian makanan kepada pelanggan. Kendala lainnya adalah rasa dari makanan dan minuman yang tidak konsisten. Beberapa pelanggan kerap menyampaikan pendapatnya mengenai rasa yang berbeda pada makanan yang sama. Hal ini dikarenakan walaupun setiap makanan memiliki resep yang sama, keahlian dan kemampuan dari pemasak berbeda sehingga berdampak pada rasa makanan yang berbeda. Selain itu, beberapa pelanggan pernah memberikan kritiknya terhadap kesegaran makanan yang dihidangkan. Beberapa pelanggan menganggap makanan yang dihidangkan memiliki kualitas yang tidak terlalu segar.

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh HittoBitto, pemeriksaan operasional dapat menganalisis dan mengevaluasi kinerja perusahaan agar dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan ekonomis. Pemeriksaan operasional juga dapat dilakukan terhadap kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa dilakukan guna

menemukan masalah serta memberikan rekomendasi dan saran bagi HittoBitto sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan HittoBitto terkait kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh HittoBitto?
3. Apa manfaat yang dapat diperoleh HittoBitto dengan dilakukannya pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, terdapat beberapa tujuan penelitian, yaitu:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan HittoBitto terkait kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh HittoBitto.
3. Mengetahui manfaat yang dapat diperoleh HittoBitto dengan dilakukannya pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, pengetahuan, wawasan, dan pengalaman mengenai pemeriksaan operasional tentang kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam melakukan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi sebuah perusahaan, memecahkan masalah, serta memberikan rekomendasi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak perusahaan mengenai kelemahan dalam memberikan kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa kepada pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada perusahaan mengenai manfaat dari pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui saran dan rekomendasi yang diberikan, perusahaan dapat mempertimbangkan langkah selanjutnya untuk dapat mengatasi masalah terkait kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasanya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, pengetahuan, dan wawasan setiap pembaca mengenai pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. Penelitian ini juga dapat berguna sebagai bahan acuan atau referensi peneliti selanjutnya untuk penelitian serupa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dengan berkembangnya dunia bisnis khususnya pada industri kuliner membuat persaingan antar restoran semakin ketat. Hal ini menuntut setiap restoran untuk dapat memberikan kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa yang terbaik sehingga dapat meningkatkan kepuasan setiap pelanggannya. Kualitas produk merupakan salah satu hal utama yang dilihat oleh pelanggan terhadap sebuah restoran. Namun tidak hanya itu, aktivitas pelayanan jasa pun menjadi salah satu hal yang terpenting. Semakin baik kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa, maka tingkat kepuasan setiap pelanggan akan semakin tinggi. Jika tingkat kepuasan pelanggan sudah semakin tinggi maka dapat menimbulkan serta meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap restoran.

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan realita suatu produk atau layanan jasa dengan ekspektasinya. Hal ini didukung dengan pendapat menurut Kotler dan Armstrong (2018:39) bahwa tingkat kepuasan pelanggan bergantung kepada ekspektasi setiap pelanggannya. Hal ini berarti jika pelanggan mendapatkan produk dan pelayanan jasa yang sesuai dengan ekspektasinya, maka tingkat kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* akan semakin terpenuhi. Pelanggan dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki peluang lebih besar untuk melakukan *repurchase* dibandingkan dengan pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Maka dari itu, kepuasan pelanggan menjadi kunci agar sebuah bisnis dapat tetap bertahan di era sekarang.

Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:389) produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar dengan tujuan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Produk dengan kualitas yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan akan meningkatkan kepuasan para pelanggan. Menurut Namkung dan Jang (2007:144-145), kualitas produk pada restoran dapat diukur dengan beberapa kriteria, yaitu:

1. *Presentation* atau Penyajian

Presentation merupakan seberapa menarik suatu makanan atau minuman disajikan dan dihias. Penyajian makanan dengan tampilan yang menarik dan terhias dengan baik dapat meningkatkan kualitas makanan.

2. *Healthy Options* atau Opsi Sehat

Healthy options mengacu pada penawaran makanan dan minuman yang memiliki gizi baik dan sehat. Makanan atau minuman yang sehat dapat memberikan pengaruh yang signifikan atas evaluasi yang dirasakan oleh pelanggan terhadap restoran.

3. *Taste* atau Rasa

Taste merupakan salah satu atribut utama suatu makanan yang dapat mempengaruhi kualitas makanan tersebut. Semakin rasa suatu makanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi dan berdampak pada niat perilaku beli di masa depan.

4. *Freshness* atau Kesegaran

Freshness biasanya mengacu pada keadaan segar makanan/ minuman yang berhubungan dengan aroma, kerenyahan, serta *juiciness*.

5. *Temperature* atau Temperatur

Temperature mengacu kepada suhu ketika makanan/ minuman dihidangkan kepada pelanggan. Suhu berinteraksi dengan sifat sensorik lainnya, seperti rasa, bau, dan pandangan dalam mempengaruhi rasa suatu makanan.

Dengan terpenuhinya kelima kriteria tersebut, maka kualitas produk restoran dapat dikatakan baik. Semakin restoran memiliki kualitas produk yang baik maka akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggannya.

Peningkatan kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh aktivitas pelayanan jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:422) jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja tidak berwujud yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain. Pelayanan jasa merupakan salah satu kunci keberhasilan kompetitif. Menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018:51) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu:

1. *Tangibles* atau Bukti Fisik

Tangible merupakan kemampuan restoran dalam menunjukkan eksistensinya kepada ekstern, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik restoran. *Tangibles* meliputi fasilitas restoran, kondisi fisik restoran, penampilan karyawan, dan penampilan fisik makanan.

2. *Reliability* atau Keandalan

Reliability merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara terpercaya dan akurat. Kinerja karyawan harus sesuai dengan harapan setiap pelanggannya yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik serta akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* atau Ketanggapan

Responsiveness merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

4. *Assurance* atau Jaminan

Assurance meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada restoran.

5. *Empathy* atau Empati

Empathy merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan sikap peduli dan perhatian yang tulus yang bersifat pribadi atau individual dalam memahami dan memenuhi keinginan setiap pelanggannya.

Kelima dimensi tersebut diharapkan dapat dipenuhi oleh setiap perusahaan demi memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik. Semakin banyak dimensi yang terpenuhi semakin mencerminkan aktivitas pelayanan yang baik. Hal tersebut memberikan dampak yang positif bagi perusahaan terutama pada tingkat kepuasan pelanggan.

Demi meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas produk dan aktivitas pelayanan jasanya terlebih dahulu. Pemeriksaan operasional dapat membantu perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan jasa perusahaan. Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional merupakan proses untuk melakukan evaluasi dan menganalisis kegiatan operasi perusahaan dengan tujuan untuk mengidentifikasi area masalah yang selanjutnya diberikan rekomendasi perbaikan. Tujuan lainnya dari pemeriksaan operasional adalah untuk memastikan bahwa kegiatan operasi perusahaan telah berjalan dengan efektif, efisien, dan ekonomis.

Terdapat lima tahap dalam melakukan pemeriksaan menurut Reider (2002:39), yaitu *planning phase, work programs phase, field work phase, development*

of findings and recommendations phase, dan *reporting phase*. Menurut Reider (2002:301-312) pada tahap *development of findings*, digunakan beberapa elemen untuk mengembangkan temuan, yaitu:

1. *Statement of Condition* atau Pernyataan Kondisi

Statement of condition memberikan referensi terhadap temuan yang berkaitan dengan hal yang telah ditetapkan *criteria*. Pencarian fakta pada restoran digunakan untuk menentukan pernyataan kondisi restoran yang akan menjadi acuan dalam menilai aktivitas operasi restoran.

2. *Criteria* atau Kriteria

Dalam menentukan kriteria yang tepat untuk kondisi tertentu, perlu diperhatikan beberapa hal, seperti undang-undang, kontrak, pernyataan kebijakan, sistem dan prosedur, peraturan intern dan ekstern, hubungan tanggung jawab dan wewenang, standar, jadwal, rencana dan anggaran, serta prinsip pengelolaan dan administrasi yang baik. Dalam mengembangkan temuan kriteria, hal yang dilakukan adalah membandingkan hal yang sebenarnya dengan hal yang seharusnya.

3. *Cause* atau Penyebab

Cause merupakan penyebab atau alasan penyimpangan dari *criteria*. Penyebab ini merupakan alasan sebuah operasi berjalan dengan tidak efektif, tidak efisien, dan tidak ekonomis.

4. *Effect* atau Dampak

Effect merupakan hasil akhir dari suatu kondisi aktual dan/atau potensial. Maka suatu dampak dapat mengacu dari masa lalu ataupun masa mendatang.

5. *Recommendations* atau Rekomendasi

Rekomendasi memuat tindakan yang harus diambil manajemen untuk memperbaiki kondisi yang tidak diinginkan saat ini. Rekomendasi harus logis dan praktis sehingga manajemen dapat dengan mudah melihat manfaat dan mengadopsinya.

Melalui kelima tahap pemeriksaan operasional serta atribut-atributnya, diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang dapat diadopsi oleh perusahaan demi meningkatkan kualitas produk dan pelayanan jasa perusahaan dapat meningkat sehingga akan berdampak baik pula kepada kepuasan pelanggan.