

**AUDIT MANAJEMEN PADA NOAH'S BARN CABANG DAYANG SUMBI
DALAM USAHA UNTUK MENILAI KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Vincen Darmianto
2013130045

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN) – PT
No.227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017

**MANAGEMENT AUDIT ON NOAH'S BARN BRANCH DAYANG SUMBI IN
EFFORT TO ASSESS CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete the requirements to get
Bachelor Degree in Economics

By:

Vincen Darmianto
2013130045

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING DEPARTMENT
Accredited Based on The Decree of BAN – PT
No.227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2017

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



**AUDIT MANAJEMEN PADA NOAH'S BARN CABANG DAYANG SUMBI
DALAM USAHA UNTUK MENILAI KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

Oleh:
Vincen Darmianto
2013130045

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 26 Juli 2017



Ketua Program Studi Akuntansi

Gery Raphael Lusanjaya, SE., M.T.

Pembimbing,

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Vincen Darmianto

Tempat, tanggal lahir : Bekasi, 2 Juni 1995

Nomor Pokok : 2013130045

Program Studi : Akuntansi

Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

**AUDIT MANAJEMEN PADA NOAH'S BARN CABANG DAYANG SUMBI DALAM
USAHA UNTUK MENILAI KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

dengan,

Pembimbing : Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

Ko-pembimbing : -



SAYA NYATAKAN

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 paksa 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 mendapat gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 26 Juli 2017

Pembuat pernyataan :



(Vincen Darmianto)

ABSTRAK

Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di industri kuliner dan didirikan pada tanggal 18 Desember 2014. Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi memiliki ciri khas yang unik dibanding kafe lainnya, di mana kopi yang dihasilkan merupakan hasil proses penyangraian kopi secara manual (*manual roasting*). Namun dari keunikan yang dimiliki, terdapat kelemahan yang masih dirasakan oleh pihak kafe. Kelemahan yang saat ini masih terjadi terkait inkonsistensi dari kualitas pelayanan dan produk yang dibuat khususnya pada produk makanan sehingga sering kali memunculkan keluhan langsung dari pelanggan kepada pihak manajer kafe. Oleh karena itu, dilakukan audit manajemen pada Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi dalam upaya untuk menilai kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap kafe.

Untuk menilai kepuasan dan loyalitas pelanggan, dilakukan audit manajemen sebagai alat evaluasi terhadap aktivitas operasi yang dijalankan dan strategi manajemen yang diterapkan pihak kafe. Pemeriksaan operasional merupakan sebuah proses untuk menganalisis kegiatan operasi internal perusahaan dan mengidentifikasi area dalam perusahaan yang membutuhkan perbaikan secara terus-menerus. Proses pemeriksaan operasional dimulai dengan menganalisis operasi dan aktivitas perusahaan yang sudah ada, mengidentifikasi area berpotensi untuk dilakukan perbaikan, dan menjalankan perbaikan tersebut.

Studi deskriptif digunakan sebagai metode untuk penelitian ini. Tahap-tahap penelitian yang dilakukan diawali dengan menentukan topik penelitian, mengidentifikasi masalah, dan menentukan sumber data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan dan studi literatur. Untuk studi lapangan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Studi literatur yang dilakukan melalui proses pembacaan dan pembelajaran dokumen hasil kerja yang sudah ada untuk dijadikan referensi dalam penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait gambaran umum aktivitas yang dilakukan kafe dan analisis laporan rekapitulasi kejadian kafe, maka ditentukan *critical problem* terkait kualitas pelayanan dan produk yang diberikan Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi kepada pelanggannya. Melalui audit manajemen yang dilakukan, dapat diketahui penyebab ketidakpuasan dan rendahnya tingkat loyalitas pelanggan terhadap kafe yaitu kualitas jasa dan produk yang ditawarkan kafe tidak mencapai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Akibatnya terjadi peningkatan persentase keluhan pelanggan pada periode Januari hingga Maret 2017 berdasarkan *feedback* yang dikumpulkan oleh pihak kafe. Persentase keluhan pada Bulan Januari sebesar 20,80%, Bulan Februari sebesar 21,05%, dan Bulan Maret sebesar 21,47%. Saran kepada kafe diberikan dalam bentuk rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan yaitu perincian prosedur untuk pelayan terkait penanganan keluhan pelanggan, penambahan jumlah *chef* dan pemberian pelatihan secara merata untuk setiap karyawan, melakukan komunikasi dan kerja sama dengan kafe sekitar terkait keterbatasan lahan parkir, melakukan penanaman tanaman penghalau nyamuk, dan penyemprotan obat pembasmi nyamuk secara rutin.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, penilaian, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Noah's Barn Branch Dayang Sumbi is a company engaged in the culinary industry and was established on December 18, 2014. Noah's Barn Branch Dayang Sumbi has unique characteristics compared to other cafes, where the coffee is from manual roasting process. But there are still some weaknesses that are still felt by the cafe. The weaknesses is related to inconsistencies in the quality of service and products made especially in food products that often lead to direct complaints from customers to the cafe managers. Therefore, a management audit was conducted at Noah's Barn Branch Dayang Sumbi in an attempt to assess customer satisfaction and loyalty to the cafe.

To assess customer satisfaction and loyalty, management audit is performed as an evaluation tool to the operation activities and management strategies applied by the café's management. Operational review is a process for analyzing the company's internal operations and identifying areas within the company that require continuous improvement. Operational review process begins by analyzing the operations and activities of an existing company, identifying area of positive improvement, and then establishes a performance standard upon which the activity can be measured.

Descriptive studies is used as a method for this study. Step of the research are initiated by determining the research topic, identifying the problem, and determining the data source. Data collection techniques used in this study are field studies and literature studies. For field studies through interviews, observation, documentation, and questionnaires. Literature studies conducted through the process of reading and learning documents existing work to be used as a reference in this study.

Based on the results of interviews related to the overview of activities conducted by the cafe and the analysis of recapitulation report, then it can be determined as a critical problem related to the quality of service and product given by Noah's Barn Dayang Sumbi to its customers. Through the management audit that has been conducted, can be known the cause of dissatisfaction and low level of customer loyalty to the café is that the quality of services and products that offered by the cafe does not reach customer's expectation. As a result there is an increase in the percentage of customer complaints in the period January to March 2017 based on feedback collected by the cafe. Complaints percentage in January was 20.80%, February was 21.05%, and March was 21.47%. The recommendations to the cafe are given as improvement suggestions is detailing the procedure for waiter related to handling of customer's complaints, adding chef and give the training to every employee equally, corporate and communicate with another café around Noah's Barn Dayang Sumbi for limited parkir lot issues, planting some plants that can repel mosquitoes naturally, and spraying mosquitoes repellent routinely.

Keywords: operational reviews, assess, customer satisfaction, customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya kepada peneliti sehingga skripsi yang berjudul “AUDIT MANAJEMEN PADA NOAH’S BARN CABANG DAYANG SUMBI DALAM USAHA UNTUK MENILAI KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN” dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada peneliti selama proses pembuatan skripsi ini. Ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya diucapkan peneliti kepada:

1. Papa (Alm) dan Mama selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, dan kasih sayang kepada peneliti hingga saat ini. Terima kasih atas segalanya.
2. Herling, Henny, dan Hansen selaku saudara kandung peneliti yang telah memberikan dukungan, saran, dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing sekaligus dosen seminar audit manajemen yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran yang sangat penting dan berguna selama pengerjaan skripsi sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih atas pelajaran hidup yang diberikan beliau melalui materi pada saat perkuliahan dan selama proses pengerjaan skripsi dilakukan.
4. Ibu Puji Astuti Rahayu, SE., Ak., M.Ak. selaku dosen wali peneliti yang telah banyak meluangkan waktu dalam membantu penyusunan rencana studi peneliti selama perkuliahan berlangsung.
5. Bapak Samuel Wirawan, SE., M.M., Ak. selaku dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan saran penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, SE., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan .

7. Seluruh dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi peneliti.
8. Ibu Tresnani Angel selaku manajer operasional Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi yang telah memberikan izin penelitian dan telah memberikan banyak bantuan selama pengerjaan skripsi ini.
9. Rayner Markus dan Ivander Adriel yang menjadi teman seperjuangan dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas saran dan waktu yang diluangkan bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kevin Ronggo, Michael Asiong, Adrian Bernard, Daniel Adidarma, Rizky Danubiantara, Rayner Markus, Ivander Adriel, Franciscus Ari, Jeremy Julio, Tibi Avellino, Billi Mulyono, Gustino Adi selaku anggota KOCEN yang sudah menjadi teman seperjuangan sejak awal perkuliahan. Terima kasih atas suka dan duka yang sudah dilalui bersama dan terima kasih karena sudah selalu membangunkan tidur peneliti selama semester pengerjaan skripsi peneliti berlangsung.
11. Nicholas Setiawan, Berly Tanuwijaya, Michael Irawan, Mitchell Djimin, Fernando Adiwardhana, Philip Mandagie, Christof Kurniawan, selaku teman terdekat sejak SMP hingga saat ini yang selalu memberikan semangat dan hiburan bagi peneliti. Sukses selalu untuk kalian!
12. Edwin Pranoto, Cesia Vanesa, Deborah Tasia, Alison Koenafi, Madelina Serenita, Edward Lumbanradja, Fionna Lekfabrianto, Nadya Romanenta, Cindy Elvira, Aldi Susanto selaku teman baik peneliti.
13. Teman-teman angkatan 2013 yang sudah banyak membantu pada saat perkuliahan berlangsung.
14. Kakak-kakak angkatan 2012 dan adik-adik angkatan 2014 yang sudah banyak membantu melalui buku, soal ujian, dan catatan yang dipinjamkan kepada peneliti.
15. Teman-teman peneliti yang tidak disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungannya.

Dikarenakan penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna maka diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, 26 Juli 2017

(Vincen Darmianto)

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemeriksaan.....	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	7
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan	7
2.2. Pemeriksaan Operasional	8
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	8
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	10
2.2.4. Tahap Pemeriksaan Operasional	11
2.3. Produk	13
2.3.1. Kualitas Produk	14

2.4.	Jasa	14
2.4.1.	Karakteristik Jasa	14
2.4.2.	Dimensi Jasa	15
2.4.3.	Kualitas Jasa.....	15
2.5.	Kepuasan Pelanggan	16
2.5.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.5.2.	Metode Penilaian Kepuasan Pelanggan	16
2.5.3.	Tujuan Penilaian Kepuasan Pelanggan	17
2.5.4.	Manfaat Penilaian Kepuasan Pelanggan	19
2.6.	Loyalitas Pelanggan	20
2.6.1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	20
2.6.2.	Metode Penilaian Loyalitas Pelanggan	20
2.6.3.	Karakteristik Pelanggan yang Loyal.....	21
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN		22
3.1.	Metode Penelitian.....	22
3.1.1.	Sumber Data.....	22
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data	26
3.1.4.	Tahap-Tahap Penelitian.....	27
3.2.	Objek Penelitian.....	28
3.2.1.	Sejarah Perusahaan	28
3.2.2.	Struktur Organisasi	30
3.2.3.	<i>Job Description</i> Perusahaan.....	31
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1.	<i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan)	37
4.2.	<i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja)	42

4.3.	<i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan)	45
4.3.1.	Hasil wawancara dengan manajer operasional kafe	45
4.3.2.	Hasil observasi lapangan di kafe secara langsung	48
4.3.3.	Hasil wawancara dengan karyawan kafe	50
4.3.4.	Hasil pengolahan kuesioner kepada pelanggan kafe Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi sebagai responden.....	52
4.3.5.	Hasil identifikasi kelebihan dan kekurangan yang dimiliki kafe terkait pelayanan dan produk yang ditawarkan kepada pelanggan.....	76
4.4.	<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i> (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi)	77
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran.....	85
DAFTAR ISI		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Rata-rata hasil penilaian pelanggan terhadap aspek kafe periode Januari – Maret 2017	40
Tabel 4.2.	Margin peningkatan / penurunan nilai pelanggan pada aspek kafe periode Januari – Maret 2017	40
Tabel 4.3.	Jumlah keluhan pelanggan periode Januari – Maret 2017	41
Tabel 4.4.	Hasil Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.5.	Hasil Rekapitulasi Usia Responden.....	54
Tabel 4.6.	Hasil Rekapitulasi Sumber Informasi Responden	55
Tabel 4.7.	Keterangan Bobot Atribut	55
Tabel 4.8.	Kritik dan Saran Pelanggan	68
Tabel 4.9.	Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Skor Harapan Pelanggan.....	72
Tabel 4.10.	Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Skor Persepsi Pelanggan	73
Tabel 4.11.	Hasil Perbandingan Rata-Rata Skor Harapan dengan Persepsi Pelanggan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Tahap-Tahap Penelitian.....	27
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi	30
Gambar 4.1	Grafik Jenis Kelamin Responden	53
Gambar 4.2	Grafik Usia Responden.....	54
Gambar 4.3	Hasil Atribut Mengenai Lokasi Kafe Mudah untuk Dijangkau	56
Gambar 4.4	Hasil Atribut Mengenai Lahan Parkir Memadai	56
Gambar 4.5	Hasil Atribut Mengenai Kebersihan Tempat dan Alat Makan.....	57
Gambar 4.6	Hasil Atribut Mengenai Kebersihan Ruangan Sekitar Meja Makan.....	57
Gambar 4.7	Hasil Atribut Mengenai Kebersihan Toilet dan Wastafel	57
Gambar 4.8	Hasil Atribut Mengenai Kenyamanan Meja dan Tempat Duduk.....	58
Gambar 4.9	Hasil Atribut Mengenai Keindahan Interior Kafe	58
Gambar 4.10	Hasil Atribut Mengenai Ketersediaan Fasilitas Hiburan.....	59
Gambar 4.11	Hasil Atribut Mengenai Penerangan Ruang Makan.....	59
Gambar 4.12	Hasil Atribut Mengenai Kejelasan Keterangan Menu.....	59
Gambar 4.13	Hasil Atribut Mengenai Kerapihan Pakaian Pelayan	60
Gambar 4.14	Hasil Atribut Mengenai Pelayan Ramah Saat Menerima Kedatangan Pelanggan	60
Gambar 4.15	Hasil Atribut Mengenai Pelayan Ramah Saat Melayani Pelanggan	61
Gambar 4.16	Hasil Atribut Mengenai Pelayan Ramah Saat Menanggapi Keluhan.....	61
Gambar 4.17	Hasil Atribut Mengenai Pelayan Ramah Saat Pelanggan Selesai Berkunjung.....	61
Gambar 4.18	Hasil Atribut Mengenai Kesesuaian Gambar Menu dengan Pesanan	62
Gambar 4.19	Hasil Atribut Mengenai Kesesuaian Harga dengan Porsi Pesanan	62
Gambar 4.20	Hasil Atribut Mengenai Kesesuaian Harga dengan Rasa.....	63
Gambar 4.21	Hasil Atribut Mengenai Konsistensi Rasa Makanan dan Minuman.....	63

Gambar 4.22	Hasil Atribut Mengenai Kesesuaian Tagihan Pembayaran dengan Pesanan	63
Gambar 4.23	Hasil Atribut Mengenai Makanan dan Minuman Disajikan Secara Higienis	64
Gambar 4.24	Hasil Atribut Mengenai Ketepatan Pelayan Menjawab Pertanyaan	64
Gambar 4.25	Hasil Atribut Mengenai Pemesanan Menu Mudah dan Cepat	65
Gambar 4.26	Hasil Atribut Mengenai Pembayaran Pesanan Mudah dan Cepat.....	65
Gambar 4.27	Hasil Atribut Mengenai Perasaan Aman Ketika Berada dalam Kafe.....	65
Gambar 4.28	Hasil Atribut Mengenai Keamanan Kendaraan dalam Parkir	66
Gambar 4.29	Hasil Atribut Mengenai Kesigapan Pelayan Melayani Pelanggan yang Datang	66
Gambar 4.30	Hasil Atribut Mengenai Pelayan Mudah Dipanggil Saat Dibutuhkan	67
Gambar 4.31	Hasil Atribut Mengenai Pelayan Menjelaskan Menu Secara Detail.....	67
Gambar 4.32	Hasil Atribut Mengenai Kesigapan Pelayan Membersihkan Meja Makan.....	67
Gambar 4.33	Hasil Atribut Mengenai Pembelian Ulang Produk.....	69
Gambar 4.34	Hasil Atribut Mengenai Pembelian Ulang Produk dengan Harga Menu Lebih Mahal	69
Gambar 4.35	Hasil Atribut Mengenai Loyalitas Pelanggan Walaupun Banyak Pilihan Kafe lain	70
Gambar 4.36	Hasil Atribut Mengenai Pelanggan Akan Lebih Sering Datang Kembali Ke Noah's Barn	70
Gambar 4.37	Hasil Atribut Mengenai Rekomendasi kepada Orang Lain.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional pada Tahap *Planning*
- Lampiran 2. Laporan Rekapitulasi Kejadian Periode Januari 2017
- Lampiran 3. Laporan Rekapitulasi Kejadian Periode Februari 2017
- Lampiran 4. Laporan Rekapitulasi Kejadian Periode Maret 2017
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 6. Hasil Observasi Lapangan Kafe Secara Langsung
- Lampiran 7. Hasil Foto Observasi Lapangan Kafe
- Lampiran 8. Hasil Wawancara Dengan Karyawan Kafe
- Lampiran 9. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner
- Lampiran 10. Hasil Pengisian Kuesioner Pelanggan Terkait Tingkat Harapan Pelanggan terhadap Suatu Kafe
- Lampiran 11. Hasil Pengisian Kuesioner Pelanggan Terkait Tingkat Kinerja Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi
- Lampiran 12. Hasil Pengisian Kuesioner Pelanggan Terkait Loyalitas Pelanggan terhadap Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi dan Kritik Saran untuk Kafe

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sejak dahulu hingga saat ini, Kota Bandung menjadi salah satu kota yang menjadi destinasi wisata kuliner bagi wisatawan luar Kota Bandung maupun penduduk lokalnya. Berdasarkan informasi dari media masa *Pikiran-Rakyat*, Kota Bandung bersamaan dengan Kota Solo, Bali, Semarang, dan Yogyakarta sudah ditetapkan sebagai destinasi wisata kuliner utama Indonesia oleh Kementerian Pariwisata pada tahun 2015. Penetapan Kota Bandung sebagai destinasi wisata kuliner utama di Indonesia membuat pertumbuhan kafe maupun restoran semakin tinggi di Kota Bandung. Selain itu, adanya perubahan gaya hidup masyarakat Kota Bandung dalam menikmati makanan dan minuman dengan suasana kafe juga berkontribusi dalam meningkatnya jumlah pertumbuhan kafe di Kota Bandung. Meningkatnya jumlah kafe dan restoran di Kota Bandung membuat persaingan bisnis dalam industri kuliner di Bandung semakin ketat.

Dampak ketatnya persaingan industri kuliner di Bandung membuat tiap kafe tidak hanya memikirkan cara menghasilkan produk terbaik namun juga cara memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, tiap pemilik kafe harus memikirkan strategi terbaik untuk bertahan dan unggul dalam persaingan tersebut sehingga tujuan kafe untuk laba dapat terus tercapai. Salah satu indikator yang dapat menunjang peningkatan laba suatu kafe adalah peningkatan jumlah pelanggan dari kafe tersebut. Dalam mencapai laba, kafe harus dapat memberikan nilai lebih dari produk yang ditawarkannya kepada pelanggan atau calon pelanggan. Namun jika dilihat dari perspektifnya, pelanggan juga akan menuntut terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan yang diperoleh baik dari hidangan yang disajikan maupun pelayanan yang diberikan oleh pihak kafe. Terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak kafe inilah yang dapat meningkatkan nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan tersebut masih sering menjadi kendala utama pada banyak kafe dikarenakan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak kafe tidak atau belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh

pelanggan. Oleh karena itu, kafe harus dapat memastikan efektivitas dari pelayanan dan produk yang ditawarkan kepada pelanggan dan mengetahui karakteristik dari produk dan pelayanannya yang masih membuat pelanggan tidak puas sehingga pihak kafe dapat segera mengambil tindakan perbaikan.

Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi yang didirikan pada 18 Desember 2014, merupakan salah satu kafe yang memiliki ciri khas yang unik dibanding kafe lainnya, di mana kopi yang dihasilkan merupakan hasil proses penyangraian kopi secara manual (*manual roasting*). Selain itu, Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi ini juga menyediakan berbagai varian makanan seperti makanan asia maupun barat dan minuman non kopi seperti teh dan jus. Namun dari keunikan yang dimiliki, terdapat kelemahan yang masih dirasakan oleh pihak kafe. Kelemahan yang saat ini masih terjadi terkait inkonsistensi dari kualitas pelayanan dan produk yang dibuat khususnya pada produk makanan sehingga sering kali memunculkan keluhan langsung dari pelanggan kepada pihak manajer kafe. Keluhan pelanggan atas ketidakpuasannya terhadap kualitas produk dan pelayanan kafe juga seringkali muncul pada situs seperti *TripAdvisor*, yang merupakan situs penyedia rekomendasi lokasi wisata termasuk kafe. Akibat menurunnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, dikhawatirkan akan berdampak pada penurunan laba perusahaan.

Untuk meminimalkan kelemahan pihak kafe terkait kualitas produk dan pelayanan yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, maka pada kafe mungkin perlu dilakukan pemeriksaan operasional pada aktivitas operasi yang dilakukan oleh kafe. Melalui pemeriksaan operasional ini, peneliti memberikan rekomendasi dan saran sebagai hasil akhir dari pemeriksaan operasional yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan berpengaruh pada peningkatan laba kafe ke depannya. Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih mendalam pada Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi untuk menilai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang sudah diuraikan di atas oleh peneliti, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan dan proses produksi makanan di Noah's Barn. Berikut adalah permasalahan yang dibahas.

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan produk yang diberikan oleh Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi?
2. Apa saja yang menjadi indikator dari nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi?
3. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi?
4. Apa manfaat dilakukannya pemeriksaan operasional ini bagi pihak Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan di atas, maka peneliti menetapkan tujuan yang ingin dicapai dari pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan dan proses produksi makanan di Noah's Barn sebagai berikut.

1. Mengetahui kualitas pelayanan dan produk yang diberikan oleh Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi.
2. Mengetahui indikator nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi.
3. Mengetahui upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi.
4. Mengetahui manfaat dilakukannya pemeriksaan operasional ini bagi pihak Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat selain untuk peneliti sendiri, namun juga pihak-pihak lain yang terkait dalam penelitian ini. Berikut

kegunaan penelitian dalam hal pemeriksaan operasional terhadap kualitas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1. Bagi perusahaan

Dengan penelitian ini, diharapkan kafe dapat melakukan evaluasi kualitas pelayanan dan kualitas produk makanan yang diberikan oleh pihak Noah's Barn kepada pelanggannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak Noah's Barn mengenai indikator kepuasan dan loyalitas pelanggan yang harus diperhatikan oleh pihak Noah's Barn agar upaya ke depan yang akan dilakukan Noah's Barn dapat memenuhi semua indikator kepuasan dan loyalitas pelanggan tersebut. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman pentingnya melakukan pemeriksaan operasional pada Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi khususnya dalam usaha menilai kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan pihak Noah's Barn Cabang Dayang Sumbi dapat menjalankan rekomendasi dan saran yang diberikan dengan tujuan untuk membantu menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan dan proses produksi makanan yang dihadapi pihak kafe dan mencegah masalah lain yang dapat timbul terkait hal tersebut sehingga laba kafe dapat terus meningkat.

2. Bagi Pembaca

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan pembaca mengenai pelayanan dan proses produksi makanan yang dilakukan kafe. Penelitian mengenai pemeriksaan operasional ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca yang akan atau sedang melakukan penelitian dengan topik yang sama.

3. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti dapat memahami lebih mendalam mengenai kualitas produk dan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Peneliti juga memperoleh pengalaman dalam melakukan pemeriksaan operasional secara langsung di sebuah kafe berdasarkan implementasi teori-teori pemeriksaan operasional yang diperoleh selama proses perkuliahan peneliti.

1.5. Kerangka Pemikiran

Tingkat persaingan usaha yang semakin tinggi membuat tiap manajer perusahaan berlomba-lomba untuk membuat perusahaannya lebih baik dari pesaing. Menurut David (2010:3), cara terbaik untuk memenangkan persaingan usaha adalah dengan menciptakan suatu keunggulan kompetitif dari perusahaan secara terus menerus. Keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan dapat bermanfaat untuk mencapai tujuan perusahaan baik dalam tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang perusahaan. Untuk menciptakan keunggulan kompetitif tersebut, perusahaan harus mempunyai strategi manajemen yang baik dan lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

Dalam industri kuliner khususnya kafe, keunggulan kompetitif melalui kualitas pelayanan dan produk yang baik merupakan kunci untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan menurut Zichermann dan Linder (2010:13), merupakan ekspresi pelanggan terhadap merek produk yang perusahaan tawarkan yang diungkapkan dengan membeli produk tersebut secara berulang-ulang dan terus-menerus. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Gerson (2002:3), adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Jika pelanggan membeli suatu produk maka pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak, pelanggan tentu kecewa dan dapat membuat pelanggan enggan untuk membeli produk tersebut lagi. Oleh karena itu kepuasan pelanggan dan loyalitas menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh kafe karena semakin banyaknya pelanggan yang puas dan loyal terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan maka laba yang dihasilkan pihak kafe juga akan meningkat.

Untuk menilai kepuasan dan loyalitas pelanggan, kafe dapat melakukan pemeriksaan operasional sebagai alat evaluasi terhadap aktivitas operasi yang dijalankan dan strategi manajemen yang diterapkannya. Menurut Reider (2002:2), pemeriksaan operasional merupakan sebuah proses untuk menganalisis kegiatan operasi internal perusahaan dan mengidentifikasi area dalam perusahaan yang membutuhkan perbaikan secara terus-menerus. Proses pemeriksaan operasional dimulai dengan menganalisis operasi dan aktivitas perusahaan yang sudah ada, mengidentifikasi area berpotensi untuk dilakukan perbaikan, dan menjalankan

perbaikan tersebut. Melalui pemeriksaan operasional ini, diharapkan perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada kegiatan operasi yang dilakukannya.