

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN PADA RESTORAN K**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Paula Allen Kurniawan
2015130027**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY AND
FOOD QUALITY IN THE EFFORT TO INCREASE
CONSUMER SATISFACTION AT RESTAURANT K**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete the requirements of
A Bachelor Degree in Accounting*

**By:
Paula Allen Kurniawan
2015130027**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING DEPARTMENT
(Accredited based on decree of BAN-PT
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
2019**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS MAKANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN K**

Oleh:
Paula Allen Kurniawan
2015130027

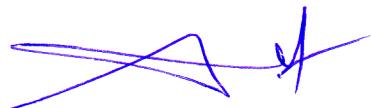
Bandung, Juli 2019

Ketua Program Studi Akuntansi,



Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, SE., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing,



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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Paula Allen Kurniawan
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 17 Oktober 1997
NPM : 2015130027
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN K

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Pembimbing : Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang adalah 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, sadar 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 paksa 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 ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Juli 2019

Pembuat pernyataan :



(Paula Allen Kurniawan)

ABSTRAK

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan dunia usaha terutama bidang kuliner yang sangat cepat dapat meningkatkan persaingan antar bisnis untuk menjadi yang terbaik. Perekonomian yang terus berkembang juga membuat bidang akuntansi tidak hanya mengukur sebatas keuangan saja, namun juga non-keuangan yang dapat menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan, sehingga tujuan perusahaan dapat terpenuhi yaitu mendapatkan keuntungan dan dapat *going concern*. Oleh karena itu, penting bagi Restoran K untuk memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan kepada konsumen, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Pemeriksaan operasional yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan pihak restoran untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen, keluhan apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen, serta mengetahui manfaat pemeriksaan operasional pada kualitas pelayanan dan kualitas makanan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, pihak restoran harus memberikan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang baik. terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*. Serta kualitas makanan dilihat dari rasa, kebersihan, kesegaran, variasi, dan presentasi dari makanan itu sendiri.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dan kausalitas. Metode deskriptif menjelaskan karakteristik dari orang, kejadian, atau situasi secara kuantitatif maupun kualitatif. Metode kausalitas dilakukan dengan mencari hubungan sebab akibat atau membuktikan satu variabel independen menyebabkan pengaruh terhadap variabel dependen. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi, dan kuesioner. Studi literatur dilakukan dengan mencari referensi yang didapat dari buku atau jurnal.

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, serta dapat dilihat bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan lebih besar dari kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pemeriksaan operasional yang telah dilakukan pada Restoran K, didapatkan bahwa penilaian responden terkait kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan kepada konsumen sudah sangat baik, namun masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Kelemahan – kelemahan tersebut dikelompokkan menjadi tiga temuan, yaitu kebijakan restoran yang masih kurang memadai, kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memadai, variasi makanan yang kurang beragam.

Oleh karena itu, diberikan beberapa saran dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran K. Adapun saran yang dimaksud adalah (1) Dibuatkan SOP, *job description*, struktur organisasi secara tertulis, (2) *Briefing* dilakukan setiap hari, (3) Menerapkan sanksi yang tegas dan menerapkan *employee of the month*, (4) Penambahan pramusaji agar kinerja menjadi lebih efisien, (5) Melakukan *maintenance* secara berkala, (6) Bumbu pelengkap dan camilan diletakkan diatas meja makan masing-masing, (7) Merapihkan kembali tata letak meja makan setelah digunakan dan mematikan lampu hiasan guna mengurangi efek panas, (8) Diberlakukan 3S, yaitu “Senyum, Sapa, Salam” dan diingatkan kembali pada saat *briefing*, (9) Adanya fungsi tambahan pada bagian akuntansi dengan memberikan informasi yang berguna bagi pemilik berupa pencatatan menu mana yang menjadi minat konsumen.

Kata kunci : Pemeriksaan Operasional, Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

In the current era of globalization, the development of the business world, especially the culinary field that is very rapid can increase competition between businesses to be the best. The growing economy also makes the accounting sector not only measure financially but also non-financial that can bring out useful information in decision making, so that the company's goals can be fulfilled, namely getting profit and going concern. Therefore, it is important for Restaurant K to pay attention to the service quality and food quality provided for the consumers so that it is expected to increase consumer satisfaction.

The operational review is carried out to determine the effect of service quality and food quality provided by the restaurant to be able to increase consumer satisfaction, complaints that may cause consumer dissatisfaction, and know the benefits of operational review on service quality and food quality. In an effort to improve consumer satisfaction, the restaurant must provide quality service and good quality food. There are five dimensions of service quality, namely tangible dimensions, reliability dimensions, responsiveness dimensions, assurance dimensions, and empathy dimensions, as well as food quality that can be seen from the taste, cleanliness, freshness, variety, and presentation of the food itself.

The research method uses descriptive and causality methods. Descriptive methods explain the characteristics of people, events, or situations quantitatively and qualitatively. The method of causality is done by finding a causal relationship or proving that an independent variable causes an influence on the dependent variable. Data collection techniques are by field studies and literature studies. Field studies are carried out by conducting interviews, observations, and questionnaires. Literature studies are conducted by looking for references obtained from books or journals.

Based on the results of statistical tests show that service quality and food quality, both partially and simultaneously affect consumer satisfaction, and it can be seen that the effect of service quality is greater than food quality on consumer satisfaction. Based on the operational review that have been carried out at Restaurant K, it was found that respondents' judgments regarding service quality and food quality provided to consumers were good, however, could not be separated from several constraints and weaknesses that made consumers dissatisfied. There are weaknesses that are still under the good category so they still need to be improved. Classified into three findings, namely inadequate restaurant policy, service quality provided is still inadequate, variety of foods that are less diverse.

Therefore, some suggestions are given in an effort to increase consumer satisfaction at Restoran K. The suggestions are (1) Make an SOP, job description, organizational structure in writing, (2) Briefings is conducted every day, (3) Implement strict sanctions and implement employee of the month, (4) Addition of waiters so that performance becomes more efficient, (5) Perform maintenance regularly, (6) Condiments and snacks are placed on each dining table, (7) rearrange the dining table layout after use and turn off the decoration lights to reduce the effect of heat, (8) Implemented 3S, namely "Smiles, Greetings, Regards" and reminded again during the briefing, (9) There is an additional function in the accounting department by providing information that is useful to the owner in the form of recording which menus are of interest to consumers.

Keywords: Operational Review, Service Quality, Food Quality, Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen” dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa dan Mama, selaku orang tua yang selalu mengasahi peneliti hingga sekarang dan selalu memberikan dukungan doa, semangat, masukan, dan kasih sayang kepada peneliti hingga saat ini.
2. Ibu Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA., selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah memberikan pengarahan, masukan, nasihat, bersedia meluangkan banyak waktu dan tenaganya untuk membimbing peneliti serta membantu menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, SE., S.H., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.
5. Bapak Rudi dan Ibu Susi selaku pemilik dari Restoran K yang telah memberikan izin penelitian dan telah membantu peneliti dalam proses pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Josica Fiona selaku *partner* peneliti dalam banyak hal, yang selalu pergi dan melakukan hal *random* bersama, teman makan, penghibur. Terima kasih atas candaan, saran, dan telah mendengarkan curhatan peneliti dari yang penting sampai tidak penting.
7. Grace Rushandi, Josica Fiona, Hanny Sendjaja, Katherina Elin, Katharina Dea selaku anggota Kita Yang Segera Menyusul S.Ak yang sudah menjadi teman seperjuangan sejak awal perkuliahan hingga skripsi ini dapat

terselesaikan secara bersama-sama. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu ada, pendengar yang baik, penegur, sekaligus penyemangat.

8. Teman-teman Laskar Kristus JATENG yaitu Ignasia Della, Maria Gaby, Johanna Tania, Yudhit Tanoei, Anjayani Ardi, Patricia Wijaya, Micella selaku teman-teman seperjuangan selama berada di Bandung dan sudah lulus terlebih dahulu. Terima kasih telah menemani, menghibur, mendukung, canda, tawa, suka, duka yang sudah dilalui bersama.
9. Teman-teman Mademoiselle, yaitu Jesika Konglo, Cecilia Christanti. Terima kasih telah menjadi teman yang baik peneliti. Semoga pertemanan kita dapat terus berlanjut walaupun telah terpencar-pencar.
10. Bapak Steven Kardiman yang menjadi tempat keluh kesah peneliti dan memberi semangat meskipun seringnya yang buruk, terima kasih.
11. Amazia Grace, Alike Peony selaku teman baik peneliti. Terima kasih telah menghibur, mendukung, mendengarkan cerita peneliti.
12. Rayhan Wiyadi, Frederik, Timothy Samuel. Terima kasih telah membantu peneliti selama kuliah di Universitas Katolik Parahyangan.
13. Indri Anggraini yang menjadi teman seperjuangan penyelesaian skripsi yang menyebalkan tapi tetap sayang.
14. Bapak Doni selaku petugas keamanan lantai empat yang membantu peneliti pada saat melakukan pengumpulan draf skripsi.
15. Teman-teman akuntansi angkatan 2015.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, peneliti meminta maaf apabila ada kesalaham ataupun perkataan yang kurang berkenan. Peneliti juga sangat terbuka dengan kritik dan saran agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik.

Bandung, Juli 2019

Paula

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran	5
1.6. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian	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. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional.....	13
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	15
2.3. Pengendalian Internal	16
2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal	16
2.4. Kualitas	17
2.5. Pengertian pelayanan.....	17
2.5.1. Kualitas pelayanan.....	18
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18

2.6. Pengertian Produk.....	23
2.7. Definisi Kualitas Produk	23
2.7.1. Pengukuran kualitas makanan	23
2.8. Kepuasan Konsumen	25
2.8.1. Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
2.9. Restoran	27
2.9.1. Definisi Restoran.....	27
2.10. Peta Teori.....	27
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	29
3.1. Metode Penelitian	29
3.1.1. Variabel Penelitian	29
3.1.2. Sumber Data	30
3.1.3. Teknik Pengumpulan data	30
3.1.4. Teknik Pengolahan Data.....	33
3.1.5. Operasionalisasi Variabel	35
3.2. Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.2.1. Uji Validitas.....	44
3.2.2. Uji Reliabilitas.....	44
3.3. Uji Asumsi Klasik	45
3.3.1. Uji Normalitas	45
3.3.2. Uji Multikolinearitas.....	45
3.3.3. Uji Heteroskedastisitas	46
3.4. Uji Hipotesis	46
3.4.1. Uji Statistik Parsial (Uji t).....	46
3.4.2. Uji Statistik Simultan (Uji F).....	47
3.5. Analisis Regresi Berganda.....	48
3.6. Koefisien Determinasi	49
3.7. Tempat Penelitian	51
3.7.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	51
3.7.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
3.7.3. <i>Job Description</i> pada Restoran.....	52
3.8. Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan.....	53

3.9. Keterbatasan Penelitian	55
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	57
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program</i>).....	65
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	66
4.3.1. Melakukan Wawancara dengan Manajer Operasional Restoran	66
4.3.2. Melakukan Wawancara dengan Karyawan Restoran.	70
4.3.3. Observasi pada operasional perusahaan	71
4.3.4. Analisis data berdasarkan kuesioner.....	72
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendation Phase</i>).....	103
4.4.1. Temuan 1 : Kebijakan restoran yang masih kurang memadai.....	103
4.4.2. Temuan 2 : Kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memadai.	106
4.4.3. Temuan 3 : Variasi makanan yang kurang beragam.	109
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional pada Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan	110
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1. Kesimpulan.....	112
5.2. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	118
RIWAYAT HIDUP.....	153

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kategori Penilaian Bobot Kuesioner.....	34
Tabel 3.2. Tabel Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 4.1 Tabel Risiko	60
Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Kelahiran	73
Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran (dalam sebulan)	74
Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Kedatangan ke Restoran K.....	74
Tabel 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan Darimana Mengetahui Restoran K.....	75
Tabel 4.7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	76
Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Makanan (X2)	77
Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	77
Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	78
Tabel 4.11. Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas Kuesioner.....	79
Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas Kuesioner.....	80
Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil Uji Heterokedastisitas Kuesioner	81
Tabel 4.14. Uji Simultan (Uji F)	82
Tabel 4.15. Uji Parsial (Uji t) Hipotesis A.....	83
Tabel 4.16. Uji Parsial (Uji t) Hipotesis B	84
Tabel 4.17. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	85
Tabel 4.18. Nilai Koefisien Determinasi	87
Tabel 4.19. Tabel Kriteria Penilaian	87
Tabel 4.20. Dimensi Tangible.....	88
Tabel 4.21. Dimensi Reliability	91
Tabel 4.22. Dimensi Responsiveness.....	92
Tabel 4.23. Dimensi Assurance	94
Tabel 4.24. Dimensi Emphaty.....	96
Tabel 4.25. Kualitas Makanan	98
Tabel 4.26. Kepuasan Konsumen.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	8
Gambar 2.1. Peta Teori	28
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	50
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Restoran K.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Manajer pada Tahap Planning dan Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Karyawan Restoran K
- Lampiran 3. Hasil Observasi pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait profil Responden
- Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel
- Lampiran 8. Foto Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi sekarang ini, persaingan antar usaha yang ada di Indonesia menjadi semakin ketat. Adanya lingkungan yang semakin kompetitif membuat para pebisnis menjadi berlomba untuk menjadi yang terbaik. Seiring berjalannya waktu, ekonomi yang terus berkembang membuat akuntansi tidak hanya mengukur secara keuangan saja, namun juga yang non-keuangan seperti mengukur kepuasan konsumen (Hussain, 2015). Dibutuhkannya pengukuran non-keuangan juga dapat digunakan untuk mengambil keputusan, serta menghasilkan informasi yang dibutuhkan bagi perusahaan, sehingga tujuan perusahaan dapat terpenuhi yaitu mendapatkan keuntungan dan dapat *going concern*.

Industri bisnis kreatif merupakan usaha yang potensial terutama bagi Indonesia, Indonesia yang kaya akan budaya serta tradisi dapat menjadi sumber kreativitas. Presiden Joko Widodo memiliki program untuk mengembangkan industri kreatif demi meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam negeri, membuka lapangan kerja, serta peningkatan daya saing nasional. Pelaku usaha yang kebanyakan berasal dari usaha kecil menengah mendapatkan kesempatan untuk berkembang dan memasuki persaingan global. Industri kreatif yang sedang berkembang pesat di Indonesia memiliki andil yang cukup besar dalam Produk Domestik Bruto (PDB) nasional¹.

Menteri perindustrian Republik Indonesia, Bapak Airlangga Hartarto mengatakan pertumbuhan industri makanan dan minuman mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 9,23% yang naik dari tahun 2016 sebesar 8,46%. Sehingga pertumbuhan industri makanan dan minuman membantu pemerataan ekonomi karena mayoritas pelaku di sektor UKM.² Industri makanan dan minuman masih menjadi salah satu sektor andalan penopang ekonomi nasional. Tidak hanya perusahaan berskala besar, tetapi juga untuk kelas industri kecil dan menengah yang telah

¹ <https://www.beritasatu.com/dunia/365477/presiden-prioritaskan-pengembangan-industri-kreatif>.

² <https://finance.detik.com/industri/d-3985814/menperin-industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-923>

menjangkau di tingkat kabupaten³. Menurut data dari Kompas, usaha kuliner menjadi favorit bukan tanpa alasan, selain peluang kesuksesan besar dan menjanjikan keuntungan yang berlipat, usaha kuliner juga tidak mengeluarkan modal terlalu besar, serta budaya masyarakat Indonesia yang gemar wisata kuliner dan “berkumpul” untuk acara makan⁴. Hal ini menunjukkan bahwa industri makanan dan minuman merupakan salah satu pendongkrak ekonomi di Indonesia. Kebutuhan pangan merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat. Selain menjadi kebutuhan dasar, bisnis kuliner yang berkembang pesat dapat ditunjukkan dengan banyaknya orang yang mencari kuliner pada daerah-daerah tertentu sebagai tempat wisata yang didatangi pada setiap kota atau mampir karena sedang menjadi *trend* masa kini.

Dengan berkembangnya bisnis kreatif, menjadikan pesaing dalam bisnis kreatif juga menjadi lebih ketat terutama pada bisnis kuliner. Bisnis kuliner haruslah memiliki keunggulan kompetitif dan inovasi dalam menjalankan bisnisnya. Kota Bandung terkenal akan wisata belanja, wisata sejarah, dan wisata alamnya, selain itu kota Bandung juga terkenal akan wisata kuliner. Banyaknya wisatawan yang datang menjadikan kota Bandung menjadi salah satu kota destinasi yang wajib dikunjungi. Berkembangnya destinasi wisata maka akan memacu wisatawan untuk singgah atau beristirahat mencari wisata kuliner. Dalam menjalankan sebuah bisnis kuliner, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan kepada konsumen. Setiap konsumen yang datang ke sebuah tempat makan, tentu ingin membeli produk makanan yang berkualitas dan mendapatkan pelayanan yang baik.

Dalam mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan model Servqual, namun model Servqual tidak dapat mengukur atribut kualitas produk restoran seperti kualitas makanan (Al-Tit, 2015, hal. 5). Restoran tidak hanya menjual jasa, namun juga menjual makanan sebagai produk utama dalam bisnis sebuah restoran (Canny, 2013, hal. 3). Kepuasan konsumen bergantung berdasarkan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan (Kotler & Keller, 2016, hal. 156). Baik

³ <http://www.kemenperin.go.id/artikel/18465/Industri-Makanan-dan-Minuman-Masih-Jadi-Andalan>

⁴ <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/08/26/100000826/tips-mudah-sukses-usaha-kuliner-dengan-waralaba>

kualitas pelayanan dan kualitas makanan, keduanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dalam memberikan kepuasan kepada konsumen pada restoran, dapat dilihat berdasarkan kualitas makanan, yang berupa rasa, kebersihan, kesegaran, variasi, dan presentasi dari makanan itu sendiri Qin, dkk (2009). Tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, meningkatnya kebutuhan konsumen membuat perusahaan berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangibles* (Bukti Fisik), (2) *Reliability* (Keandalan), (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), (4) *Assurance* (Jaminan), (5) *Emphaty* (Empati) menurut Berry dan Zeithaml dalam (Tjiptono, 2011, hal. 198). Kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang dimiliki bisnis kuliner dituntut untuk menjadi yang terbaik guna mendapatkan kepuasan dari konsumen. Kualitas makanan yang berkualitas harus diimbangi dengan kualitas pelayanan pula yang baik, sehingga kualitas produk dan jasa tidak dapat terpisahkan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan konsumen, jika kesetiaan konsumen sudah tercipta, maka secara tidak langsung dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Salah satu perusahaan yang merasakan ketatnya persaingan adalah Restoran K. Restoran K merupakan salah satu restoran yang berada di kota Bandung berlokasi pada daerah Riau yang menyajikan makanan lokal khas daerah Jawa. Restoran K berdiri sejak tahun 2016 dan belum memiliki cabang. Dengan ketatnya persaingan menjadikan kepuasan konsumen sangatlah penting bagi keberhasilan suatu restoran terutama Restoran K agar dapat bersaing dan dapat *going concern*, maka kualitas pelayanan maupun produk yang diberikan Restoran K dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis. Restoran K belum pernah dilakukan pemeriksaan operasional, oleh karena itu perlu adanya pemeriksaan operasional terhadap Restoran K. Dilakukannya pemeriksaan operasional diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen di Restoran K.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dirumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimana penilaian konsumen atas kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan pihak restoran?
3. Apa saja kelemahan dalam perusahaan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen?
4. Apa manfaat pemeriksaan operasional yang dilakukan di Restoran K dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Mengetahui penilaian konsumen atas kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan pihak restoran.
3. Mengetahui kelemahan apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen.
4. Mengetahui manfaat pemeriksaan operasional yang dilakukan di Restoran K untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi berbagai pihak :

1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan khususnya mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak Restoran K dalam memberikan rekomendasi dan saran yang dihasilkan dari pemeriksaan operasional yang telah dilakukan serta diharapkan Restoran K dapat berkembang dan *going concern*, sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumen.

2. Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti mendapatkan wawasan yang luas dan memahami atas kualitas produk dan kualitas pelayanan khususnya pada sebuah restoran dengan secara langsung melakukan pemeriksaan operasional di Restoran K, serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman baru yang berguna bagi peneliti untuk kedepannya.

3. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi para pembaca dan dapat menjadi referensi bagi pembaca mengenai pemeriksaan operasional atas kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5. Kerangka Pemikiran

Seiring berkembangnya jaman, maraknya bisnis kuliner sebagai salah satu dari bisnis kreatif membuat persaingan antar perusahaan menjadi lebih ketat. Adanya persaingan yang ketat membuat perusahaan dituntut memberikan apapun yang terbaik demi memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Agar perusahaan mampu bersaing dan *going concern*, diperlukan pengukuran yang tidak hanya berdasarkan keuangan saja namun non – keuangan juga sangat penting, seperti kepuasan konsumen. Oleh karena itu, dalam bisnis kuliner terutama pada restoran, konsumen harus merasa puas akan pelayanan dan makanan yang disajikan oleh pihak restoran.

Kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau layanan atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2016, hal. 153).

Kepuasan konsumen menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009, hal. 104) dapat dilihat berdasarkan :

1. *Fulfillment* merupakan respon konsumen yang puas karena kebutuhan mereka terpenuhi.
2. *Pleasure* merupakan respon konsumen yang senang atau suatu perasaan bahagia berhubungan dengan perusahaan.
3. *Ambivalence* merupakan perbandingan antara kenyataan dengan harapan konsumen.

Memberikan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang tinggi dalam bisnis kuliner akan menciptakan kepuasan pada konsumen. Oleh karena itu, Restoran K perlu melihat kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan. Sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai yaitu untuk mendapatkan keuntungan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi Servqual menurut Parasuraman yang dikutip oleh (Tjiptono, 2011, hal. 198), yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), berkaitan dengan daya tarik fasilitas secara fisik yang diberikan oleh Restoran, kebersihan tempat, fasilitas, hingga penampilan karyawan.
2. *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada para konsumen, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan.
4. *Assurance* (Jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap restoran dan para karyawan selalu bersikap ramah.
5. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, serta memiliki jam operasi yang nyaman bagi konsumen.

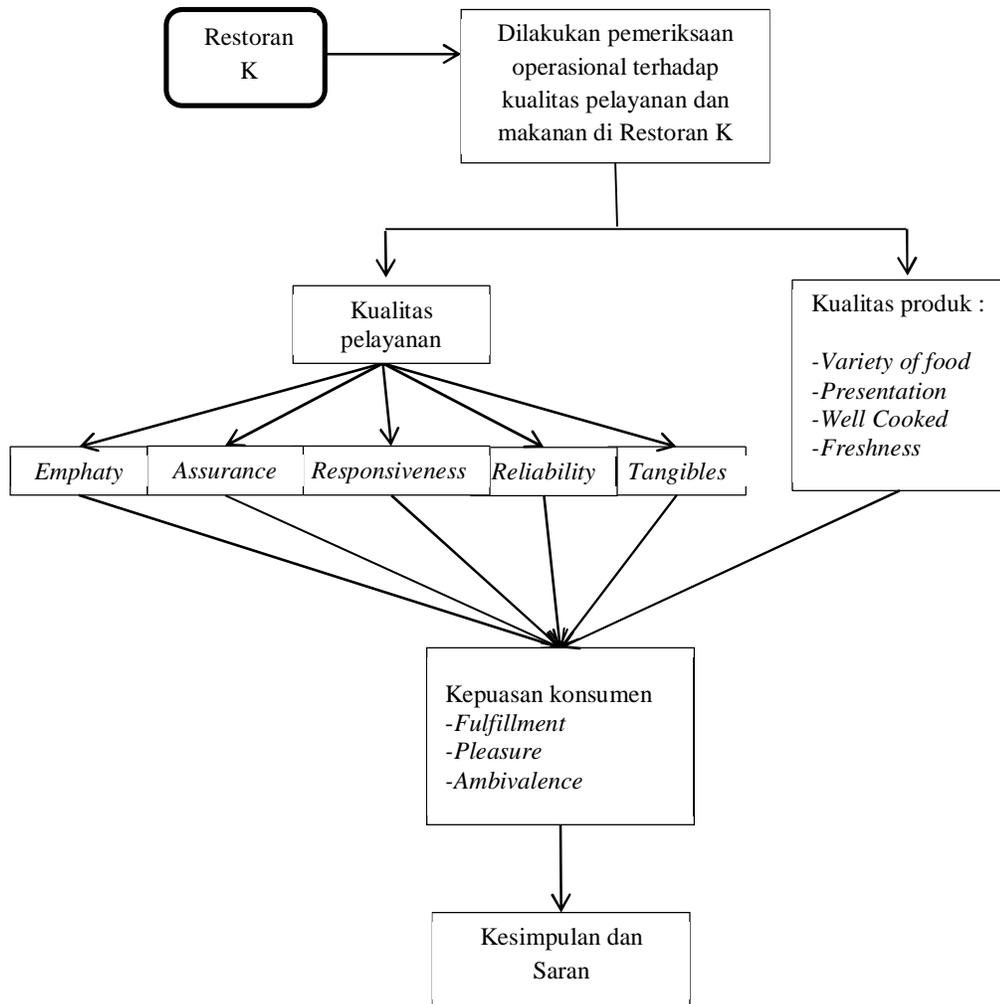
Selain itu kualitas makanan dapat dilihat dari indikator nya menurut Qin, dkk (2009), yaitu :

1. *Freshness* dapat diartikan sebagai kesegaran, berkaitan dengan restoran dapat memberikan makanan yang segar dan tidak basi.
2. *Presentation* berkaitan dengan penyajian makanan yang disajikan kepada konsumen, apakah dihias dengan baik, menampilkan tampilan yang baik agar dapat menambah nafsu makan.
3. *Well Cooked* dapat memiliki arti makanan diolah dengan baik secara higienis, sehingga makanan yang disajikan kepada konsumen aman untuk dikonsumsi.
4. *Variety of food* merupakan keanekaragaman makanan yang ada pada restoran menggambarkan jumlah menu yang berbeda-beda untuk ditawarkan kepada konsumen.

Dimensi dari kualitas pelayanan merupakan: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Kualitas pelayanan diukur menggunakan model *servqual* berdasarkan Parasuraman. *Servqual* tidak mengukur atribut yang dianggap kualitas restoran, seperti kualitas makanan. Maka atribut kualitas makanan diukur dengan indikator berupa presentasi, kesegaran, kebersihan, variasi, dan rasa dari makanan itu sendiri Qin, dkk (2009). Maka dari itu, dibutuhkan pemeriksaan operasional terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen di Restoran K.

Dalam penelitian ini dilakukanlah pemeriksaan operasional di sebuah restoran yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002, hal. 2) merupakan proses menganalisis operasi dan aktivitas perusahaan untuk mengidentifikasi area yang bermasalah lalu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dalam melakukan pemeriksaan operasional dapat dilakukan melalui lima tahap, yaitu tahap *planning*, tahap *work program*, tahap *field work*, tahap *developmentof findings and recommendations*, dan tahap *reporting*. Pemeriksaan operasional dapat membantu perusahaan agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis.

Gambar 1.1.
Kerangka Pemikiran.



Sumber : olahan peneliti

1.6. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Restoran K yang berlokasi pada daerah jalan Riau, Kota Bandung, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan selama masa Semester genap tahun ajaran 2018/2019.