

## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN TORIMOSHI YAKITORI BAR SEMARANG

**Raden Muhammad Mukhlis Fikri**

Universitas Diponegoro

[mukhlisfkr@gmail.com](mailto:mukhlisfkr@gmail.com)

**I Made Sukresna**

Universitas Diponegoro

[i.made.sukresna@live.undip.ac.id](mailto:i.made.sukresna@live.undip.ac.id)

### Abstrak

*Dalam bisnis kuliner pelanggan merupakan prioritas utama, upaya yang dapat dilakukan restoran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu melihat kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi faktor utama dalam keberhasilan sebuah restoran. Salah satu faktor utama dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yaitu kualitas pelayanan dari sebuah restoran.<sup>1</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Torimoshi Yakitori Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang terjadi dengan Teknik populasi data melalui survey dan wawancara terhadap beberapa responden. Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini ditemukan masih terdapat kendala dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik di Torimoshi. Kendala yang terjadi seperti kurang fokus dan terampilnya karyawan yang menyebabkan proses penyajian pesanan menjadi terhambat, ketidaktelitian karyawan sebelum menyajikan pesanan dan kurangnya fasilitas wastafel, kipas angin, dan tempat sampah di area konsumen. Dengan demikian upaya-upaya yang dapat dilakukan manajemen restoran antara lain; mengadakan pelatihan kembali terhadap semua karyawan dalam meningkatkan keterampilan setiap karyawan serta selalu melakukan briefing sebelum memulai shift. Melakukan pendampingan karyawan oleh supervisor sehingga karyawan dapat menerapkan standar operasional restoran yang sudah ada. Melakukan penambahan fasilitas berdasarkan urgensi dan prioritas dari rencana kedepan dari restoran, dimana dengan penambahan fasilitas yang diharapkan oleh konsumen, dapat meningkatkan performa pelayanan di Torimoshi.*

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Restoran Torimoshi, Kepuasan Pelanggan.*

### Abstract

*In the culinary business, customers are a top priority, efforts that restaurants can make to increase customer satisfaction, namely seeing customer needs and desires to be the main factor in the success of a restaurant. One of the main factors in meeting the needs and desires of customers is the quality of service from a restaurant.<sup>2</sup> The purpose of this study is to provide strategies in improving service quality at Torimoshi Yakitori restaurant in Semarang City. This study uses qualitative methods to describe the phenomena that occur with population data techniques through surveys and interviews with several respondents. Based on the results of the discussion in this study, it was found that there are still obstacles from employees in providing good service at Torimoshi. Obstacles that occur such as lack of focus and skilled employees which cause the process of presenting orders to be hampered, inaccuracy of employees before presenting orders and lack of relay facilities, fans, and trash cans in the consumer area. Thus, the*

<sup>1</sup> Siti Maimunah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen," *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN* 1, no. 2 (17 Januari 2020), <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>.

<sup>2</sup> Maimunah.

*efforts that can be made by restaurant management include; Retraining all employees in improving the skills of each employee and always conducting briefings before starting shifts. Assisting employees by supervisors so that employees can implement existing restaurant operational standards. Adding facilities based on the urgency and priority of the future plans of the restaurant, which with the addition of facilities expected by consumers, can improve service performance at Torimoshi.*

*Keywords: Service Quality, Torimoshi Restaurant, Customer Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Semarang adalah salah satu kota besar di Jawa Tengah, dengan peluang bisnis kuliner yang besar pula. Pertumbuhan restoran dan kafe sangat pesat mulai dari restoran yang menjual makanan local, western maupun asia. Bisnis kuliner memiliki kontribusi yang sangat besar dibandingkan bisnis-bisnis di industri non kuliner. Menurut Bisnis.com menjelaskan pada tahun 2021 terdapat enam sector industri terbesar di Jawa Tengah salah satunya industri makanan dan minuman. Industri makanan dan minuman menjadi sektor usaha terbesar di Jawa Tengah dengan persentase sebesar 38,13 persen dari keseluruhan jumlah industri. Data tersebut didukung dengan adanya peningkatan jumlah restoran di Semarang yang cukup tinggi. Berdasarkan data yang di dapatkan Arsandi dkk., pada tahun 2010 tercatat Semarang memiliki sekitar 32 restoran, terjadi peningkatan hingga tahun 2016 tercatat Semarang memiliki sekitar 236 restoran.<sup>3</sup> Data pertumbuhan restoran di Jawa Tengah dapat dilihat sebagai berikut:



**Grafik 1. 1. Pertumbuhan Restoran di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012-2021**

**Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)**

Berdasarkan data di atas, digambarkan bahwa pertumbuhan rumah makan atau restoran khususnya di kota Semarang mempunyai trend yang positif dari tahun 2012-2017, tetapi pada

<sup>3</sup> Arga Satria Arsandi dkk., "Hubungan Pertumbuhan Penduduk dan Infrastruktur di Kota Semarang," *Jurnal Karya Teknik Sipil* 6, no. 4 (21 November 2017).

tahun 2017-2021 mengalami fluktuatif, tercatat jumlah restoran di kota Semarang pada tahun 2012 sebanyak 137 restoran, terjadi peningkatan hingga tahun 2021 sebanyak 211 restoran. Persaingan yang terbentuk di dalam dunia bisnis sangat kompetitif, hanya pelaku usaha yang bisa mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen dan juga mampu dalam memberikan kepuasan pada konsumen. Pelaku usaha yang memiliki keunggulan kompetitif dan adaptif dalam segala jenis perubahan yang ada dapat mempengaruhi konsumen untuk lebih memilih produk yang di jual oleh pelaku usaha tersebut.<sup>4</sup> Pertumbuhan dunia bisnis yang semakin pesat, membuat bisnis makin beragam dan banyak sehingga mengakibatkan persaingan ketat, perusahaan didorong untuk membuat inovasi-inovasi baru yang lebih kreatif dan inovatif, dengan tujuan konsumen akan tertarik untuk membeli produk yg dijual oleh perusahaan hingga akhirnya keinginan konsumen bisa terpenuhi. Bisnis kuliner adalah bisnis yang sedang banyak diminati banyak pengusaha dikarenakan bisnis kuliner tidak hanya tentang menjual makanan serta minuman lokal yang ada di negara Indonesia saja tetapi saat ini bisnis kuliner dari berbagai macam negara mulai bermunculan seperti dari negara Amerika dan Jepang.<sup>5</sup>

Pertumbuhan yang pesat dalam industri kuliner menuntut setiap bisnis kuliner untuk dapat bersaing agar bisa tetap bertahan didalam industry tersebut. Maka dalam menghadapi persaingan tersebut bisnis kuliner harus mempunyai strategi-strategi untuk dapat berkembang, agar dapat selalu memberikan kepuasan terhadap setiap pelanggannya. Dalam bisnis kuliner pelanggan merupakan prioritas utama, upaya yang dapat dilakukan restoran yaitu melihat kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi faktor utama dalam keberhasilan sebuah restoran. Salah satu faktor utama dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yaitu kualitas pelayanan dari sebuah restoran.<sup>6</sup> Menurut Setiawan, bisnis kuliner berbeda dengan bisnis yang berbasis manufaktur, pada bisnis kuliner tidak hanya menjual makanan dan minuman tetapi juga fokus pada penyediaan jasa.<sup>7</sup> Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sendiri adalah perbedaan antara apa yang dirasakan atau didapatkan pelanggan dengan yang diharapkan konsumen saat ingin berkunjung ke restoran.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> Muzakar Isa, Ahmad Mardalis, dan Liana Mangifera, "Analisis Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Makanan Dan Minuman Di Warung Hik," *Jurnal Manajemen Daya Saing* 20, no. 1 (1 Agustus 2018), <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v20i1.6590>.

<sup>5</sup> Widya Sela Lestari dan Abdul Yusuf, "Pengaruh Kualitas Makanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Steak Jongkok Karawang," *Jurnal Ekonomi Manajemen* 5, no. 2 (21 Desember 2019): 94–101, <https://doi.org/10.37058/jem.v5i2.964>.

<sup>6</sup> Maimunah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen."

<sup>7</sup> Ariel Chandra Setiawan, "Deskripsi Evaluasi Efisiensi Restoran, Kapasitas, Persediaan, Dan Service Quality Pada Rumah Makan Puritama," *Agora* 7, no. 1 (24 Januari 2019), <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8129>.

<sup>8</sup> Alvendo Teguh Santosa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Store Atmosphere, dan e-WOM terhadap Proses Keputusan Pembelian (Survei terhadap Konsumen Zenbu-House of Mozaru Paris

Pelayanan yang berkualitas terus diupayakan dalam meningkatkan mutu layanan dan berpengaruh pada pencapaian kepuasan pelanggan di restoran. Salah satu restoran Jepang yang menjual yakitori yang terkenal yaitu Torimoshi Yakitori Bar yang berada di jl. Durian raya no.100 Banyumanik Semarang. Peneliti tertarik untuk meneliti restoran Torimoshi dikarenakan restoran tersebut satu-satunya restoran Jepang yang memiliki konsep restoran open kitchen dengan meja bar untuk tempat makan konsumen sehingga konsumen dapat melihat langsung proses pembuatan pesanan mereka dan belum ada penelitian yang meneliti restoran tersebut. Restoran ini menyajikan menu-menu Japanese food yang telah disesuaikan rasanya dengan lidah masyarakat Indonesia. Torimoshi menjual makan dan minum Jepang seperti yakitori, mentai, gyoza, dan ocha.

Masyarakat Semarang khususnya pecinta makanan Jepang banyak sekali yang datang ke Torimoshi Yakitori Bar, dikarenakan untuk restoran yang menyajikan produk yakitori masih terbilang sedikit di Semarang. Banyaknya pelanggan yang datang pada jam tertentu menyebabkan pelanggan Torimoshi Yakitori Bar butuh waktu cukup lama untuk penyajian makanan di tempat maupun pemesanan melalui online delivery. Tidak hanya mengenai lama waktu penyajian, tetapi terdapat beberapa kelalaian karyawan seperti tertukarnya pesanan, kurangnya item dalam pesanan. Hal tersebut menyebabkan munculnya online review negative dari customer. Munculnya review negatif terdapat pada platform google, maupun platform-platform online delivery. Konsumen sering memberikan komplain melalui platform google maupun platform-platform online delivery Torimoshi Yakitori Bar sehingga memudahkan public dapat melihat dan mengakses informasi complain dan review-review negative tersebut dengan mudah dan menyebabkan rating pada masing-masing platform mengalami penurunan. Rangkuman data online customer review pada platform google maupun online delivery seperti gofood, dan grabfood, sebagai berikut:

**Tabel 1. 1. Komentar konsumen pada platform google dan online delivery**

No	Komentar konsumen	Jumlah Komentar
1.	Proses penyajian pesanan sangat lama	10
2.	Pesanan tidak tepat	5

Sumber: Google, Grabfood, dan Gofood Torimoshi Yakitori Bar

Berdasarkan Tabel 1. diatas menjelaskan bahwa Torimoshi Yakitori Bar mendapatkan komentar negative mengenai pelayanan secara online melalui google review, gofood, dan grabfood. Beberapa faktor penyebabnya yaitu proses penyajian pesanan yang sangat, pesanan antar konsumen tertukar melalui online delivery, item yang dipesan secara online delivery tidak

lengkap atau tidak sesuai pesanan, lalu tidak ada tempat cuci tangan di area konsumen. Berdasarkan fenomena yang terjadi di Torimoshi Yakitori Bar Semarang maka perlu kajian lebih lanjut dan mendalam mengenai kendala karyawan, faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Torimoshi Yakitori Bar Semarang.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan data laporan komentar konsumen secara online mengenai kualitas pelayanan dari Torimoshi Yakitori Bar Semarang seperti proses penyajian pesanan sangat lama, pesanan tidak sesuai dan item yang dipesan tidak lengkap. Dari permasalahan tersebut menggambarkan masih banyak pelanggan Torimoshi Yakitori Bar belum puas dalam pelayanan Torimoshi Yakitori Bar Semarang.

Perlu kajian lebih lanjut dan mendalam untuk mengidentifikasi permasalahan lain mengenai pelayanan Torimoshi Yakitori Bar agar dapat menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Torimoshi Yakitori Bar Semarang.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dihasilkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Torimoshi Yakitori Bar Semarang
2. Faktor-faktor apa aja yang menjadi kendala karyawan dalam memberikan pelayanan di Torimoshi Yakitori Bar Semarang
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan di Torimoshi Yakitori Bar Semarang

### **Tujuan Penelitian**

Bersumber pada penjelasan rumusan masalah yang telah ditentukan, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan di Torimoshi Yakitori Bar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki mutu pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan sebagai masukan atau evaluasi bagi perusahaan dalam menjalankan bisnis pelayanan khususnya pada ruang lingkup restoran.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan khususnya di bidang kuliner dalam hal kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di restoran

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan evaluasi bagi restoran Torimoshi Yakitori Bae Semarang sebagai pedoman strategi peningkatan mutu pelayanan dengan melihat tantangan-tantangan yang ada mengenai pelayanan di restoran.

## KAJIAN LITERATUR

### Strategi

Strategi merupakan sebuah rangkaian kegiatan untuk mencapai target atau tujuan tertentu. Strategi disusun dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, sekaligus mempertahankan serta memperluas kegiatan pada bidang baru dengan tujuan mengimbangi perubahan seperti perubahan permintaan perubahan sumber persediaan, dan kegiatan pesaing.<sup>9</sup> Menurut Mustafa & Angga, menyatakan bahwa strategi adalah usaha yang direncanakan atas dasar pola pikir yang mendalam untuk meminimalisir masalah yang bisa terjadi di kemudian hari, akibatnya bisa mendapatkan petunjuk umum dalam menggapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>10</sup>

### Restoran

Restoran merupakan bisnis yang menyediakan makanan dan minuman yang tidak berpindah tempat dengan melakukan proses pembuatan produk di suatu tempat dengan tujuan mendapatkan keuntungan (Permen Parekrif No.11 Tahun 2014). Menurut Andriani & Hadi, restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan pelayanan berupa makanan dan minuman yang diorganisir secara komersil. Tujuan utama dari operasional restoran yaitu memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan.<sup>11</sup> Menurut Atmodjo & Widjojo, terdapat 4 kategori pada restoran, yaitu:

1. A La Carte Restaurant

Merupakan restoran yang menjual makanan dan minuman per item atau tidak tergabung menjadi satu paket. Pelanggan bebas memilih makanan dan minuman sesuai keinginannya

2. Cafeteria atau Café

Merupakan restoran dengan sistem pelayanan mandiri, dimana pelanggan harus memesan pesanan langsung dikasir dan mengutamakan penjualan kopi

---

<sup>9</sup> Mela Julia dan Alifah Jiddal Masyuroh, "Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan, Dan Strategi Organisasi," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3, no. 4 (11 April 2022): 383–95, <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.895>.

<sup>10</sup> Pinton Setya Mustafa dan Prayogi Dwina Angga, "Strategi Pengembangan Produk dalam Penelitian dan Pengembangan pada Pendidikan Jasmani," *Jurnal Pendidikan : Riset dan Konseptual* 6, no. 3 (31 Juli 2022): 413–24, [https://doi.org/10.28926/riset\\_konseptual.v6i3.522](https://doi.org/10.28926/riset_konseptual.v6i3.522).

<sup>11</sup> Nukeu Novia Andriani dan Aji Prasetya Hadi, "Pola Perjalanan Wisatawan Timur Tengah Berdasarkan Profil Wisatawan Dan Motivasi Pola Pergerakan Di Bandung," *National Conference of Creative Industry*, 7 September 2018, <https://doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1252>.

### 3. Snack Bar atau Milk Bar

Merupakan restoran dengan sistem pelayanan mandiri dan cepat, dimana pelanggan dapat mengambil pesanan mereka secara langsung dari atas counter lalu membawanya sendiri ke meja makan.

### 4. Specialty Restoran

Merupakan restoran yang disesuaikan dengan konsep makanan, minuman, pelayanan, suasana, dekorasi hingga seragam pramusajinya. Konsep makanan pada restoran ini biasanya berasal dari luar negeri seperti eropa, Jepang, China ataupun Timur Tengah .<sup>12</sup>

## Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu istilah relatif yang bergantung pada situasi. Ditinjau dari pandangan konsumen, secara subjektif orang mengatakan kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera. Kualitas suatu produk dapat terkait dengan keandalan, daya tahan, kemurnian, waktu yang tepat, penampilan, integritasnya dan individualitasnya.<sup>13</sup> Menurut Zulkarnain dkk., produk yang berkualitas adalah produk yang keseluruhan ciri dan karakteristiknya memberikan kepuasan bagi konsumen serta dapat memenuhi kebutuhannya.<sup>14,15</sup> Ditinjau dari sudut pandang produsen, kualitas dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan spesifikasinya. Suatu produk akan dinyatakan berkualitas oleh produsen, apabila produk tersebut telah sesuai dengan spesifikasinya.<sup>16</sup>

### 2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang dikerjakan oleh seseorang atau organisasi yang membuat sistem tertentu dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan melalui proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>17</sup>

---

<sup>12</sup> M. W. Atmodjo dan M. Widjojo, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi, Ed., 2005.

<sup>13</sup> Sri Hayunita Kaban, Sahnan Rangkuti, dan Riri Yesfri Ivan, "Analisis Penerapan Pengendalian Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada PT. Jakarana Tama Medan," *Journal Economic Management and Business* 2, no. 1 (20 Juni 2023), <https://doi.org/10.46576/jfeb.v2i1.3424>.

<sup>14</sup> Rizal Zulkarnain dan Agus David Ramdanyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)," *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa* 2, no. 2 (27 November 2018): 235–53, <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v2i2.9357>.

<sup>15</sup> Budiawan Sulaiman, "Teknik Pengendalian Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Laba," *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)* 1, no. 2 (27 Oktober 2018): 67–80, <https://doi.org/10.35914/jemma.v1i2.93>.

<sup>16</sup> Ronaldo Rottie, "Pengendalian Kualitas Tahu Om Melky dengan Pendekatan Statistical Process Control," *Jurnal Ilmiah Realtech* 15 (30 April 2019): 53–58, <https://doi.org/10.52159/realtech.v15i1.84>.

<sup>17</sup> Thalia Claudia Mawey, Altje Tumbel, dan Imelda W. J. Ogi, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGo," *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6, no. 3 (11 Juli 2018), <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20106>.

### 3. Konsep Kualitas layanan

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori service quality atau seringkali disingkat Servqual. Metode servqual merupakan metode yang digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi atau harapan konsumen dengan kenyataan yang dirasakan konsumen terhadap layanan yang diterima.<sup>18</sup> Terdapat 5 dimensi pada metode servqual yang akan diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan, yaitu:

a. Bukti fisik (tangibles)

Merupakan hal-hal yang berwujud seperti fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, serta penampilan karyawan

b. Keandalan (Reliability)

Merupakan kemampuan restoran dalam memberikan pelayanan dengan akurat

c. Daya tanggap (Reponsiveness)

Merupakan kemampuan dan kemauan karyawan dalam membantu, merespon permintaan, pertanyaan serta keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat

d. Jaminan (Assurance)

Merupakan pengetahuan, sikap, keramahan dan kesopansantunan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap restoran

e. Empati (Empathy)

Merupakan kepedulian dan perhatian karyawan dalam memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan.<sup>19</sup>

## PENELITIAN TERDAHULU

Berikut penelitian terdahulu mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan di restoran :

**Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Subjek penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1.	Dailama (2022)	Analysis of Quality of Service Quality	Dewan pengawas, manajer,	Metode deskriptif Kualitatif	-Harus ada peningkatan keterampilan karyawan dalam memberikan

<sup>18</sup> Eva Zuraidah, "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality)," *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer* 5, no. 2 (24 Oktober 2018), <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726>.

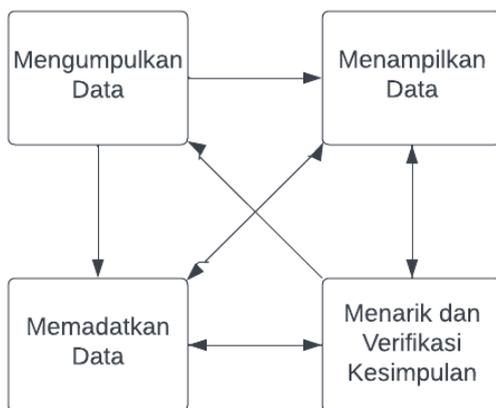
<sup>19</sup> Rintia Yoanita Simatupang dan Wahyu Joni Kurniawan, "A Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Pada Restoran Serbaraso," *Journal of Scientech Research and Development* 4, no. 1 (15 Juni 2022): 070–087, <https://doi.org/10.56670/jsrd.v4i1.41>.

		for Kapau Pak Nin Batam Restaurant Consumers	dan 3 konsumen		<p>pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan sudah cepat dalam melayani</li> <li>- Karyawan sudah memiliki pengetahuan dan sikap yang baik</li> <li>- Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pelanggan</li> <li>- Lokasi tempat minum sering menjadi tempat penumpukan sehingga perlu dipindahkan agar tidak mengganggu aktivitas</li> <li>- Lokasi sanitasi terlalu jauh dari meja pelanggan</li> </ul>
2.	Setiawan & Rahmawati (2020)	Evaluation of the Implementation of Standard Operating Procedures and Service Quality Improvement Strategies at Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	Supervisor dan staff	deskriptif kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan masih sering tidak menjalankan SOP dengan sesuai</li> <li>- Perlu evaluasi mengenai tata cara briefing, mencari feedback dan melakukan training</li> </ul>

3.	Mardarani dkk., (2022)	Interpersonal Communication Strategy in Improving Service Quality to Consumers at Marugame Udon Restaurant	Pimpinan dan karyawan	Metode deskriptif kualitatif	<p>- Pimpinan restoran dalam membangun pendekatan dengan karyawan menggunakan strategi komunikasi interpersonal.</p> <p>- Strategi tersebut yaitu, penyusunan perencanaan briefing hingga evaluasi pekerjaan</p> <p>-Dalam meningkatkan kualitas layanan, komunikasi interpersonal bertujuan konsumen tidak merasakan kecewa atas pelayanan yang diterima.</p>
4.	Pramita &Parma (2020)	Barista and Bartender Quality Improvement Strategy at Four Points By Sheraton Bali Seminyak Hotel	Barista dan bartender	Metode deskriptif kualitatif.	<p>-Memiliki pengetahuan dasar mengenai kopi, kemampuan memahami dan menguasai minuman, dan sikap berkomunikasi yang baik harus dimiliki setiap bartender</p> <p>- Beberapa kendala bartender yaitu rasa kopi tidak konsisten, mesin yang bermasalah, kurangnya waktu persiapan dan</p>

					<p>komplain pelanggan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategi untuk meningkatkan kemampuan seorang barista dan bartender, yaitu mengadakan pelatihan dan mengikuti kompetisi antar bartender</li> </ul>
5.	Wikanti&Andiani (2020)	Waitress Skill Improvement Strategy at Makase Restaurant	Supervisor dan karyawan Makase Restaurant	Metode kualitatif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterbatasan bahasa asing menjadi kendala bagi karyawan</li> <li>-Strategi untuk meningkatkan keterampilan karyawan yaitu, mengadakan pelatihan rutin dan kompetisi bagi pramusaji</li> </ul>

**PROSES PENELITIAN**



**Gambar 2. 1. Proses penelitian**

Sumber: Sarosa, 2021.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (PT Kanisius, t.t.).

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti berfokus pada fenomena secara mendalam terhadap objek pada penelitian ini. Menurut Marshal & Rossman, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang melibatkan manusia sebagai partisipan atau responden dan mencoba memahami fenomena dengan alamiah (dunia nyata bukan laboratorium) serta tidak berusaha untuk memanipulasi fenomena yang diamati.<sup>21</sup>

Menurut Winarni, jika tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sebenarnya ada di lapangan maka data dinyatakan valid. Dalam penelitian kualitatif validitas data merujuk pada kualitas penelitian dan keabsahan data. Untuk menetapkan keabsahan data.<sup>22</sup>

Maka diperlukan teknik pemeriksaan. Terdapat empat kriteria dalam teknik pemeriksaan data, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

### 1. Derajat kepercayaan (*credibility*)

Uji derajat kepercayaan merupakan tingkat kepercayaan terhadap data yang didapatkan oleh peneliti. Dalam mencapai tingkat kepercayaan peneliti perlu mengungkapkan proses dan temuannya dengan tingkat perincian memadai dengan tujuan pembaca atau peneliti selanjutnya dapat memahami konteks penelitian dan hasil-hasil temuan dan dengan sendirinya menilai apakah proses penelitian dan hasil-hasilnya dapat dipercaya atau tidak.

### 2. Keteralihan (*transferability*)

Uji keteralihan bertujuan untuk mengetahui apakah penelitian ini dapat diterapkan dalam objek lain. Pembuatan laporan diuraikan dengan rinci, jelas, sistematis, sehingga pembaca menjadi jelas dan percaya terhadap hasil penelitian untuk dipertimbangkan hasil penelitian tersebut dapat diterapkan pada objek lain atau tidak.

### 3. Kebergantungan (*dependability*)

Uji kebergantungan merupakan pengecekan terhadap keseluruhan proses penelitian untuk mengetahui apakah peneliti benar melakukan proses penelitian tersebut atau tidak. Uji kebergantungan dilakukan oleh pembimbing untuk melakukan pengecekan seluruh aktivitas peneliti dalam melaksanakan penelitian. Peneliti harus bisa menunjukkan aktivitasnya di lapangan selama penelitian, jika tidak bisa maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan.

### 4. Kepastian (*confirmability*)

Uji kepastian merupakan menguji hasil penelitian. Penelitian dikatakan memenuhi standar kepastian jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan.

---

<sup>21</sup> Catherine Marshall dan Gretchen B. Rossman, *Designing Qualitative Research*, 4th Ed (SAGE, 2006).

<sup>22</sup> Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D* (Bumi Aksara, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Restoran Torimoshi Yakitori Bar adalah salah satu restoran bernuansa Jepang di Kota Semarang. Produk makanan dan minuman yang disajikan merupakan makanan dan minuman Jepang seperti yakitori, mentai, gyoza, dan teh ocha. Restoran ini berdiri sejak Januari 2022 dan memiliki tenaga kerja sebanyak 6 orang. Perbedaan restoran Torimoshi dengan restoran Jepang lain yang berada di Semarang yaitu bangunan dan konsepnya. Restoran Torimoshi memiliki bangunan seperti kedai-kedai di Jepang, restoran memiliki konsep open kitchen dan meja bar untuk area makan konsumen. Torimoshi memiliki konsep pelayanan self service, dimana konsumen dapat langsung mengambil pesanan diantar konter dan mengembalikan alat makan mereka kembali ke atas konter.

Restoran Torimoshi Yakitori Bar dipilih sebagai objek penelitian ini dikarenakan belum pernah dilakukan penelitian di restoran ini sebelumnya. Selain itu, Restoran Torimoshi Yakitori Bar merupakan usaha milik pribadi peneliti yang mana hasil dari penelitian dapat menjawab masalah-masalah yang terjadi di internal dan harapannya bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan dan omzet bisnis.

Wawancara yang dilakukan kepada ke 6 (enam) informan dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan. Dimana metode wawancara yang dilakukan yaitu. Peneliti melakukan wawancara secara langsung. Peneliti melakukan survei terlebih dahulu dalam mencari informan yang sesuai kriteria yang sudah disesuaikan sebelumnya agar tidak keluar dari Batasan penelitian. Terdapat 4 (empat) informan dengan jabatan kasir dan kitchen staff, 1 informan dengan jabatan supervisor dan 1 informan selaku konsumen.

### Kecepatan Proses Menyajikan Pesanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-6 informan, ditemukan bahwa fenomena informan mengenai kecepatan proses penyajian pesanan ke dalam tabel berikut :

**Tabel 4. 1. Kecepatan proses menyajikan pesanan**

Dimensi	Definisi	Informan
Menceritakan pengalaman pesanan terlalu lama	Responden bercerita mengenai pengalaman saat menunggu/membuat pesanan cukup lama hingga 30 menit	I1, I3,
Menceritakan pengalaman kecepatan pesanan	Responden bercerita mengenai kecepatan pembuatan pesanan dengan waktu penyiapan pesanan sekitar 14-20 menit	I2,14,15,16

Berdasarkan tabel data diatas didapatkan mengenai kecepatan proses menyajikan pesanan, dua dari enam informan mengatakan bahwa proses menyajikan pesanan di Torimoshi masih termasuk lama seperti yang diutarakan oleh informan 1:

"Menurut aku untuk waktu tunggu terlalu lama kak, bisa sampai 30 menit"

Berbeda halnya dengan dua informan sebelumnya, menurut salah satu informan mengatakan bahwa proses menyajikan pesanan di Torimoshi sudah cepat seperti yang diutarakan oleh informan 2 dan informan 5:

"Sudah kak, biasa kalo pesannya ga terlalu banyak itu sekitar 14-20 menit, tapi kalo pesanan numpuk banyak bisa sampe 40 menitan"

"Sudah cepet, tapi bisa ditingkatin kecepatan personal saat memproses pesanan"

Berdasarkan respon dari informan 1 diketahui bahwa waktu memproses pesanan di Torimoshi berkisar 30 menit, menurut informan 1 waktu 30 menit cukup lama untuk menunggu pesanan disajikan, tetapi berdasarkan informan 2 dan informan 5 diketahui bahwa waktu memproses pesanan di Torimoshi sudah cukup cepat dimana waktu proses pesanan berkisar 14-20 menit saat restoran tidak ramai, dan 40 menit saat restoran sedang ramai.

### **Ketepatan Pesanan Konsumen**

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-6 informan, ditemukan bahwa fenomena informan mengenai ketepatan pesanan konsumen ke dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 2. Ketepatan Pesanan Konsumen**

Dimensi	Definisi	Informan
Menerima/menyajikan pesanan sesuai pesanan konsumen	Responden menceritakan mengenai pengalaman selalu mendapatkan/menyajikan pesanan sesuai dengan pesanan konsumen	I1,I3,I4,I6
Menyajikan pesanan tidak sesuai pesanan	Responden menceritakan pernah mengalami kejadian pesanan konsumen tertukar	I2,I5

Pada dasarnya restoran telah membuat standar operasional restoran untuk menghindari terjadinya pesanan tertukar atau kurang. Standar operasional tersebut yaitu karyawan harus melakukan pengecekan ulang pesanan sebelum menyajikan pesanan kepada konsumen. Dimana

responden menceritakan tidak pernah menerima pesanan yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan yang diutarakan oleh informan 1:

"Sejauh ini aku belum pernah ngalamin itu sih kak, selalu sesuai pesanan"

Namun terdapat responden yang mengatakan bahwa pernah menemukan kejadian tertukarnya pesanan online atau pemesanan melalui aplikasi online seperti yang diutarakan oleh informan 2 dan informan 5:

"Pernah kak, waktu itu ada 2 pesanan dari ojek online, pas ngasih pesanan itu ketuker kak"

"Pernah kak sekali pas ngasih pesanan ke driver ojol, karena lupa cek nota pesanan sudah sesuai dengan drivernya atau belum, kita cuma panggil salah satu driver langsung kita kasih gitu"

Hasil temuan menemukan bahwa informan 1 selaku konsumen tidak pernah mengalami mendapatkan pesanan yang tidak sesuai dengan apa yang informan pesan. Tetapi informan 2 dan informan 5 mengatakan bahwa kejadian tidak tepatnya pesanan pernah terjadi pada driver ojek online, dimana hal tersebut dikarenakan staff tidak melakukan pengecekan ulang pesanan sebelum memberikannya kepada konsumen atau dapat dikatakan staff tidak menjalankan standar operasional restoran yang sudah ditetapkan

### **Sikap Karyawan Dalam Melayani Konsumen**

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-6 informan, ditemukan bahwa fenomena informan mengenai sikap karyawan dalam melayani konsumen ke dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 3. Sikap Karyawan Dalam Melayani Konsumen**

Dimensi	Definisi	Informan
Menceritakan pengalaman dibantu oleh karyawan	Responden bercerita mengenai pengalaman dibantu karyawan saat menerima pesanan	I1
Karyawan menyambut kedatangan dan kepergian konsumen	Responden menyambut kedatangan konsumen dengan irashaimase dan mengucapkan arigatogozaimase atau terimakasih saat konsumen meninggalkan restoran	I3,14,15,16
Karyawan berkomunikasi menggunakan nada rendah dengan konsumen	Responden selalu merespon pertanyaan atau keluhan konsumen dengan nada rendah	I2

Sikap karyawan merupakan hal penting dalam pelayanan, dimana sikap yang buruk dapat membuat konsumen mendapat pengalaman yang buruk begitupun sebaliknya, sikap yang baik

dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan konsumen seperti yang diutarakan oleh informan 4 dan informan 5:

"Sudah kak, kita selalu nyambut kedatangan dan pas konsumen pergi kak"

Berdasarkan temuan di lapangan, sikap karyawan di restoran Torimoshi selalu menyambut konsumen ketika datang dan pergi dari restoran dengan sesuai standar operasional restoran. Selain itu karyawan selalu membantu konsumen dalam memberikan penjelasan mengenai pesanan yang dipesan konsumen saat menyajikannya, lalu karyawan berkomunikasi dengan konsumen tidak dengan nada tinggi.

### **Jaminan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-6 informan, ditemukan bahwa fenomena informan mengenai jaminan ke dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 4. Jaminan**

Dimensi	Definisi	Informan
Restoran memberikan garansi terhadap produk	Responden memberikan produk baru setiap ada komplain atau keluhan mengenai produk yang tidak sesuai	I2
Menceritakan pengalaman selalu mendapatkan produk sesuai	Responden bercerita mengenai pengalaman mendapatkan produk yang sesuai	I1
Karyawan tidak pernah mendapatkan komplain mengenai produk	Responden belum pernah mendapatkan komplain mengenai produk yang mereka sajikan	I3,14,15,16
Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik mengenai menu	Responden menceritakan pengalaman dibantu karyawan saat melakukan pemesanan di restoran	I1

Produk yang terjamin akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap restoran, dimana restoran mempunyai standar operasional yaitu selalu memberikan produk baru jika terdapat konsumen komplain mengenai produk yang tidak sesuai seperti tidak fresh maupun kurang matang seperti yang diutarakan informan 2:

"Pernah kak, waktu itu aku langsung tawarin untuk ganti produk yang kurang itu sama produk yang baru"

Berdasarkan data yang didapatkan dari seluruh informan restoran selalu menjamin produk dengan menawarkan untuk menukar produk yang baru jika mendapatkan keluhan atau komplain dari konsumen mengenai produk yang tidak sesuai. Selain itu karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu sehingga dapat membantu konsumen saat melakukan pemesanan di kasir.

### **Kelengkapan Fasilitas Restoran**

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-6 informan, ditemukan bahwa fenomena informan mengenai kelengkapan fasilitas restoran ke dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 5. Kelengkapan Fasilitas Restoran**

Dimensi	Definisi	Informan
Restoran memiliki fasilitas cukup lengkap	Fasilitas sudah baik seperti tersedianya parkir yang luas, tissue, bumbu tambahan dan konsep bangunan yang unik	I1,I5,I6
Fasilitas masih kurang dan perlu ditingkatkan	Responden bercerita perlu adanya penambahan westafel, tusuk gigi, wifi, dan saus-saus gratis di meja bar selain yang sudah tersedia	I2,I3,I4

Torimoshi memiliki bangunan 1 lantai dengan open kitchen, kipas pada area dapur, exhaust dan tersedia meja bar memanjang untuk area makan konsumen, parkir yang luas, konsep bangunan yang unik dengan tema Jepang dan konsumen disediakan tissue dan bumbu tambahan seperti yang diutarakan oleh informan 1:

"Menurut aku untuk fasilitas udah oke sih kaya parkir luas, konsep bangunan unik, udah ada tissue, bumbu tambahan. Tapi menurut aku bisa tambahin kipas di area konsumen sama tempat sampah buat botol atau tissue"

Berdasarkan respon kedua informan tersebut ditemukan bahwa fasilitas di restoran Torimoshi memiliki parkir yang luas, konsep bangunan yang unik, tersedianya tissue dan bumbu tambahan untuk konsumen, tetapi informan mengatakan bahwa restoran dapat menambahkan saus-saus gratis, kipas angin, tempat sampah, westafel di area konsumen dan wifi untuk menambah kenyamanan bagi konsumen.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini ditemukan masih terdapat kendala dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik di Torimoshi. Kendala yang terjadi seperti kurang fokus dan terampilnya karyawan yang menyebabkan proses penyajian pesanan menjadi

terhambat, ketidak telitian karyawan sebelum menyajikan pesanan dan kurangnya fasilitas westafel, kipas angin, dan tempat sampah di area konsumen. Maka implikasi praktis yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

Strategi yang dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan kembali terhadap semua karyawan dalam melakukan keterampilan setiap karyawan dan selalu melakukan briefing sebelum memulai shift untuk menyatukan persepsi membuat semua karyawan mengerti tentang apa yang harus dilakukan, menyampaikan ide, mendeteksi permasalahan yang ada dan dapat memperbaiki komunikasi antar karyawan. Sehingga permasalahan yang ada pada para karyawan saat ini dapat teratasi sehingga akan meningkatkan kecepatan dalam proses penyajian pesanan di restoran.

Melakukan pendampingan karyawan oleh supervisor sehingga diharapkan karyawan dapat menerapkan standar operasional restoran yang sudah ada yaitu selalu melakukan pengecekan ulang sebelum menyajikan pesanan kepada konsumen untuk menghindari adanya pesanan yang tertukar maupun pesanan yang kurang. Selain itu perlu adanya training lanjutan untuk menekankan standar operasional yang ada dengan melakukan roleplay.

Manajemen Torimoshi dapat melakukan penambahan fasilitas berdasarkan urgensi dan prioritas dari rencana kedepan dari restoran, dimana dengan penambahan fasilitas yang diharapkan oleh konsumen, dapat meningkatkan performa pelayanan di Torimoshi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Nukeu Novia, dan Aji Prasetya Hadi. "Pola Perjalanan Wisatawan Timur Tengah Berdasarkan Profil Wisatawan Dan Motivasi Pola Pergerakan Di Bandung." *National Conference of Creative Industry*, 7 September 2018. <https://doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1252>.
- Arsandi, Arga Satria, Dimas Wahyu R, Ismiyati Ismiyati, dan Ferry Hermawan. "Hubungan Pertumbuhan Penduduk dan Infrastruktur di Kota Semarang." *Jurnal Karya Teknik Sipil* 6, no. 4 (21 November 2017).
- Atmodjo, M. W., dan M. Widjojo. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi, Ed., 2005.
- Isa, Muzakar, Ahmad Mardalis, dan Liana Mangifera. "Analisis Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Makanan Dan Minuman Di Warung Hik." *Jurnal Manajemen DayaSaing* 20, no. 1 (1 Agustus 2018). <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v20i1.6590>.
- Julia, Mela, dan Alifah Jiddal Masyruroh. "Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan, Dan Strategi Organisasi." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3, no. 4 (11 April 2022): 383–95. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.895>.
- Kaban, Sri Hayunita, Sahnun Rangkuti, dan Riri Yesfri Ivan. "Analisis Penerapan Pengendalian Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada PT. Jakarana Tama Medan." *Journal Economic Management and Business* 2, no. 1 (20 Juni 2023). <https://doi.org/10.46576/jfeb.v2i1.3424>.
- Lestari, Widya Sela, dan Abdul Yusuf. "Pengaruh Kualitas Makanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Steak Jongkok Karawang." *Jurnal Ekonomi Manajemen* 5, no. 2 (21 Desember 2019): 94–101. <https://doi.org/10.37058/jem.v5i2.964>.

- Maimunah, Siti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen." *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN* 1, no. 2 (17 Januari 2020). <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>.
- Marshall, Catherine, dan Gretchen B. Rossman. *Designing Qualitative Research*. 4th Ed. SAGE, 2006.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje Tumbel, dan Imelda W. J. Ogi. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGo." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6, no. 3 (11 Juli 2018). <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20106>.
- Mustafa, Pinton Setya, dan Prayogi Dwina Angga. "Strategi Pengembangan Produk dalam Penelitian dan Pengembangan pada Pendidikan Jasmani." *Jurnal Pendidikan : Riset dan Konseptual* 6, no. 3 (31 Juli 2022): 413–24. [https://doi.org/10.28926/riset\\_konseptual.v6i3.522](https://doi.org/10.28926/riset_konseptual.v6i3.522).
- Rottie, Ronaldo. "Pengendalian Kualitas Tahu Om Melky dengan Pendekatan Statistical Process Control." *Jurnal Ilmiah Realtech* 15 (30 April 2019): 53–58. <https://doi.org/10.52159/realtech.v15i1.84>.
- Santosa, Alvendo Teguh. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Store Atmosphere, dan e-WOM terhadap Proses Keputusan Pembelian (Survei terhadap Konsumen Zenbu-House of Mozaru Paris Van Java, Bandung)." *Jurnal Manajemen Maranatha* 18, no. 2 (28 Mei 2019): 148–58. <https://doi.org/10.28932/jmm.v18i2.1613>.
- Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Kanisius, t.t.
- Setiawan, Ariel Chandra. "Deskripsi Evaluasi Efisiensi Restoran, Kapasitas, Persediaan, Dan Service Quality Pada Rumah Makan Puritama." *Agora* 7, no. 1 (24 Januari 2019). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8129>.
- Simatupang, Rintia Yoanita, dan Wahyu Joni Kurniawan. "A Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Pada Restoran Serbaraso." *Journal of Scientech Research and Development* 4, no. 1 (15 Juni 2022): 070–087. <https://doi.org/10.56670/jsrd.v4i1.41>.
- Sulaiman, Budiawan. "Teknik Pengendalian Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Laba." *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)* 1, no. 2 (27 Oktober 2018): 67–80. <https://doi.org/10.35914/jemma.v1i2.93>.
- Winarni, Endang Widi. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Bumi Aksara, 2021.
- Zulkarnain, Rizal, dan Agus David Ramdansyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa* 2, no. 2 (27 November 2018): 235–53. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v2i2.9357>.
- Zuraidah, Eva. "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality)." *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer* 5, no. 2 (24 Oktober 2018). <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726>.