

PAPER NAME

sidang akhir.docx

AUTHOR

MARLOW SHANE BATTI

WORD COUNT

8526 Words

CHARACTER COUNT

55562 Characters

PAGE COUNT

57 Pages

FILE SIZE

2.9MB

SUBMISSION DATE

Jan 2, 2024 10:26 AM GMT+7

REPORT DATE

Jan 2, 2024 10:27 AM GMT+7

● 55% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 48% Internet database
- 23% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 41% Submitted Works database

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN
KELONG BABA KOTA BATAM**

PROYEK AKHIR



**OLEH
MARLOW SHANE BATTI
2020020026**

**37 PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2023**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN KELONG BABA KOTA BATAM

32

PROYEK AKHIR

Diajukan kepada
Politeknik Pariwisata Batam
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Diploma IV
Manajemen Tata Hidangan

Oleh

Marlow Shane Batti
NIM 2020020026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2023**

LEMBARAN PERSETUJUAN

Proyek akhir oleh Marlow Shane Batti ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Batam ,

Pembimbing

Dailami.S.Pd.I.,M.Pd

NIDN . 1005038002

ABSTRAK

Restoran adalah salah satu usaha dalam industri jasa makanan atau bagian dari usaha akomodasi wisata yang berperan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan atau pelanggan. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang baik sangat menentukan perkembangan restoran di luar makanan dan minuman. Gratis. Restoran Kelong Baba Batam merupakan restoran yang memberikan pelayanan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk melihat penerapan kualitas pelayanan dan perbaikan apa saja yang dapat dilakukan dalam pengelolaan Restoran Kelong Baba Batam, sehingga kualitas pelayanan restoran tersebut dapat ditingkatkan dan dikurangi. Penelitian ini akan dikerjakan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif.

Kata kunci: Restoran, kualitas layanan,

ABSTRACT

A restaurant is a business in the food service industry or part of a tourist accommodation business whose role is to meet the needs of tourists or customers. In this case, good service quality really determines the development of restaurants outside of food and drink. Free. Kelong Baba Batam Restaurant is a restaurant that provides quality service. This research aims to see the application of service quality and what improvements can be made in the management of the Kelong Baba Batam Restaurant, so that the quality of the restaurant's service can be improved or reduced. This research will be carried out using a qualitative descriptive approach.

Keywords: Restaurant, service quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha esa yang telah memberikan Rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Kelong Baba Kota Batam.”

Proyek akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Diploma IV di kampus Politeknik Pariwisata Batam. Dalam penulisan proyek akhir ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik dari aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penulisan yang disajikan. Semua ini didasarkan pada keterbatasan yang dimiliki penulis, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi, didikan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat:

1. Bapak M. Nur A. Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA, selaku Direktur Politeknik pariwisata Batam.
2. Bapak Rezki Alhamdi, S.Par, M.M.Par. selaku Kepala Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Dailami, S.Pd., M.Pd. sebagai dosen pembimbing yang selalu membantu dalam memberikan bimbingan, kritik, saran dalam proses penyusunan proyek akhir.

4. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa selama proses pengerjaan proyek akhir
5. Kepada teman teman yang telah banyak membantu dan meluangkan banyak waktu dan juga tenaga dalam proses penyusunan proyek akhir.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan proyek akhir ini agar menjadi lebih baik. Semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan bagi teman-teman dalam menyusun penelitian berikutnya. Semoga segala bantuan yang telah diberikan segala pihak baik moral maupun material menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan baik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Batam, 20 Oktober 2023

Marlow Shane Batti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Rumusan Masalah	6
45 1.6 Definisi Istilah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Indikator kualitas pelayanan	8

2.2 ⁴ Kajian Empiris	11
2.3 Kerangka Berpikir	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Sumber Data Penelitian	18
3.2.1 Data Primer	18
3.2.2 Data sekunder	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.3.1 Wawancara	19
3.3.2 Observasi	20
3.3.3 Dokumentasi	20
³⁴ 3.4 Teknik Analisis Data	21
3.4.1 Pengumpulan Data	21
3.4.2 Reduksi Data	22
3.4.3 Penyajian Data	22
3.4.4 Penarikan Kesimpulan	23
3.4.5 Teknik Analisis Strategi	23
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	24
⁸³ BAB IV PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Penelitian	25
4.2.1 Gambaran umum tempat penelitian	25
4.2.2 Operasional Kelong Baba Batam	25
4.2.3 Deskripsi informan	26

4.2.4 Hasil Wawancara	26
4.2.5 Pembahasan.....	30
4.2.5.1 Bagaimana Kualitas pelayanan di restoran kelong baba Batam?.....	30
4.2.5.2 Bagaimana proses kualitas pelayanan direstoran kelong baba Batam? ..	30
BAB V PENUTUP	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah wisatawan mancanegara 2023 Kota Batam.....	5
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Positif di <i>Google Review</i>	4
92 Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	15
Gambar 3.1 Restoran Kelong Baba.....	24
Gambar 4. 1 Logo Kelong Baba	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar.....	37
Lampiran 2 Bukti Bimbingan.....	38
Lampiran 3 Turnitin	39
Lampiran 4 Dokumentasi Café	41
Lampiran 5 Daftar Wawancara	42

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut A.J. Burkart dan S. Medlik dalam (Irsanti & Aliyah, 2020) bahwa pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat dimana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di tempat tujuan itu. Dapat dikatakan bahwa pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan di luar lingkungan keseharian seseorang maupun kelompok dalam jangka waktu pendek dengan tujuan tertentu seperti tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata.

Menurut (Walker, 2008) dalam (Subakti, 2014) industri merupakan salah satu industri dunia yang memiliki perkembangan cepat dan dinamis. Industri ini mampu mendatangkan pemasukan yang besar bagi negara jika negara mampu mengembangkan sektor ini dengan baik. Pemerintah Indonesia sedang membenahi segala aspek pariwisata untuk menarik perhatian wisatawan. Usaha meningkatkan industri pariwisata ini bergantung pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana pariwisata. Pariwisata dapat didefinisikan sebagai ilmu, seni dan bisnis pertunjukan serta penyediaan transportasi bagi para pengunjung, memberikan sarana akomodasi untuk mereka, dan menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Kegiatan pariwisata memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pariwisata. Sarana dan prasarana tersebut adalah seperti sarana akomodasi perhotelan, biro perjalanan wisata, restoran, sarana rekreasi dan sebagainya. Dari semua sarana penunjang kegiatan kepariwisataan tersebut, restoran mempunyai peranan yang penting. Restoran menyediakan makan dan minum bagi para turis yang akan berekreasi di suatu daerah atau suatu kota. Food and beverage department sebuah

Hotel dalam kegiatan operasional, mengoperasikan outlet-outlet antara lain: Restaurant, *Coffee Shop*, Bar, Banquet, Lounge dan Room Service. Outlet-outlet yang ada tersebut difungsikan sebagai *centre of profit* bagi Hotel. (Awaeh, 2019)

Seiring dengan tujuan utama hotel, yaitu dengan pencapaian pendapatan yang optimal, restoran adalah salah satu fasilitas yang telah disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan makanan. Restoran merupakan salah satu sarana untuk melaksanakan *Food Service Industry* atau bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer. Selain makanan dan minuman sebagai produk utamanya, sebuah restoran memerlukan standar pelayanan yang baik dan maksimal agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga dari kesigapan dan keramahan tamahan para karyawan restoran dalam melayani tamu. (Yusnita & Yulianto, 2013)

Provinsi kepulauan riau⁷³ yang merupakan salah satu provinsi di indonesia yang juga memiliki banyak sekali tempat-tempat pariwisata yang bagus dan restoran-restoran yang terkenal akan hasil masakannya¹⁰⁵ yang tidak kalah menariknya dengan provinsi lain yang ada di indonesia⁶⁹. Kota Batam sebagai salah satu daerah di provinsi kepulauan Riau yang memiliki banyak potensi wisata cukup banyak dengan prospek kedepan sangat menjanjikan, restoran *seafood* yang sudah banyak dikunjungi oleh wisatawan-wisatawan yang datang ke batam seperti Singapura dan Malaysia, membuat para pesaing berlomba-lomba untuk memaksimalkan hasil masakan mereka, yaitu salah satunya Restoran Kelong Baba yang berlokasi di Ciptlannd Kota Batam.

¹ Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu: (1) *Tangibles*, meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata/langsung seperti penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi. (2) *Reability*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta

tanggap terhadap keinginan konsumen. (4) *Assurance* , mencakup tingkat pengetahuan dan keramah tamahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan. Dimensi *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi: (a) *Competence* , artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan (b) *Courtesy*, meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. (c) *Credibility*, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada organisasi seperti reputasi, prestasi dsb. (d) *Security*, artinya tidak adanya bahaya, resiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. (5) *Empathy* , merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Dimensi empati merupakan gabungan dari dimensi: (a) *Access*, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan (b) *Communication* , yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. (c) *Understanding the customer* , meliputi usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Parasuraman dalam Hoffman, 2008) dalam (Subakti, 2014)

Restoran Kelong Baba merupakan salah satu restoran dengan konsep menyajikan masakan lokal khas Kota Batam yang berlokasi di Ciptaland Tiban Kota Batam. Konsep pelayanannya adalah family service dimana makanan disajikan secara bersmaan dimeja makan, walaupun pemesanan makanan satuan bisa dilakukan. Restoran ini juga sering dikunjungi oleh wisatawan-wisatawan mancanegara dari singapura dan malaysia. Restoran Kelong Baba juga menerima banyak masukan/komentar mengenai pelayanan restoran oleh konsumen secara langsung dan melalui *Google Review*. *Google Review* adalah salah satu fasilitas untuk menilai kinerja, menuliskan ulasan tentang kekurangan atau keunggulan dan memberikan komentar kepada sesuatu secara objektif yang bebas digunakan oleh siapa saja. Dilihat dari *Google Review* di Restoran Kelong Baba ini terdapat banyak masukan positif dari konsumen .



Gambar 1.1 Ulasan Posiif di *Google Review*

Sumber data: Peneliti 2023

8

Berdasarkan catatan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kota Batam pada maret 2023 meningkat sebesar 32,45 persen jika dibandingkan jumlah wisatawan mancanegara bulan Februari 2023. Dengan rincian, kunjungan wisatawan mancanegara di bulan maret lalu sebanyak 98.268 kunjungan dari february sebanyak 74.193 kunjungan. Sementara jika dibandingkan Maret 2022, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke kota Batam naik sebesar 9.776,18 persen. Dimana, bulan Maret 2022 lalu, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kota Batam berjumlah 995 kunjungan. Adapun untuk wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Batam pada bulan maret 2023, didominasi oleh wisatawan mancanegara berkebangsaan Singapura, mencapai 61,29 persen dari total jumlah wisatawan mancanegara selama Maret 2023.

117
Tabel 1.1 Jumlah wisatawan mancanegara 2023 Kota Batam

75 No	Bulan	Jumlah wisatawan mancanegara 2023
1	Januari	94774
2	Februari	74193
3	Maret	98268
4	April	89140
5	Mei	77348
6	Juni	134280
Jumlah 2023		1264003

Sumber data: (BPS Kota Batam, 2023)

Dari permasalahan latar belakang diatas dan hasil observasi yang perlu diperhatikan adalah Analisis evaluasi kualitas pelayanan direstoran kelong baba cipta land Batam 63 untuk itu penulis mengangkat judul tugas akhir yang berjudul “Analisis evaluasi kualitas pelayanan direstoran kelong baba cipta land Batam.”

52 1.2 Ruang Lingkup

Dari hasil belakang diatas maka penelitian ini berfokus kepada “Analisis evaluasi kualitas pelayanan di restoran kelong baba ciptaland kota Batam”

74 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Kelong Baba Kota Batam 108
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di restoran kelong baba Batam 70

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan untuk penulis

2. Manfaat bagi institusi.

Dapat berguna sebagai referensi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

3. Manfaat bagi tempat penelitian

Dapat menambah sebagai pencerahan baru serta perubahan kedepannya.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan Penjelasan latar belakang diatas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan di restoran kelong baba Batam?
2. Bagaimana proses kualitas pelayanan di restoran kelong baba Batam?

1.6 Definisi Istilah

1. Analisis : Aktivitas yang terdiri dari serangkai kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok.
2. Kualitas pelayanan : Memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori Kualitas Pelayanan

2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017) dalam (Romansya, 2021) menentukan kualitas pelayanan atau kualitas layanan sebagai ukuran kualitas tingkat layanan yang diberikan. Mampu memenuhi harapan pelanggan. Menurut (Subakti, 2014) menyatakan bahwa *it is more difficult for consumers to evaluate the quality of service than the quality of products. This is true because of certain distinctive characteristic of service: they are intangible, they are variable, they are perishable, and they are simultaneously produced and consumed.* Yang artinya bahwa lebih sulit bagi konsumen untuk mengevaluasi Kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik khusus layanan tertentu: mereka tidak berwujud, mereka berupa variabel, mereka mudah rusak karena harus mempertahankan reputasi, dan mereka secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi. Menurut Kotler dalam (Komang et al., 2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Sedangkan menurut Brata, 2003 berpendapat bahwa jika berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka ukuran tersebut tidak hanya diputuskan oleh pihak yang melayani tetapi juga lebih banyak dilakukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menghargai pelayanan tersebut sehingga dapat mengukurnya, dan memenuhi kepuasan mereka (Fandy Tjiptono, 2017).

Definisi kualitas berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Deming, dalam (Zanuar, 2018) antara lain :

1. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
3. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Menurut Kotler and Keller (2012) dalam (Ainul, 2021) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Kotler et al., 2013).

2.1.2 Indikator kualitas pelayanan

Jasa merupakan sesuatu yang tidak bisa dikucilkan dari dunia bisnis, hal ini akan mendorong perekonomian di sektor jasa akan banyak peluang bisnis dan kesempatan kerja akan semakin terbuka luas, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk memberikan produk yang berkualitas dan layanan purna jual yang baik agar tercipta image yang baik di mata konsumen. Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produknya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. (Tombeng et al., 2019)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan pada persaingan, untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. (Jayanti, 2016). Menurut Tjiptono

dalam (Sugianto & Syamsuar, 2020) terdapat lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas pelayanan. Dimensi pokok tersebut antara lain:

1. *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya. (Trisninawati & Nurlela, 2019)

2. *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. (Purba et al., 2023)

3. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*comunication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan. (Maulidin et al., 2022)

4. *Emphatty*² (empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan

pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan. (Masili, 2022)

5. ² *Tangible* (berwujud)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. (Marwanah & Shihab, 2022)

¹⁰ 2.2 **Kajian Empiris**

Untuk mendukung permasalahan pembahasan, penelitian mencoba untuk melakukan penelusuran berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang masih relevan dengan masalah yang menjadi objek penelitian saat ini. Selain itu menjadi syarat mutlak bahwa dalam penelitian ilmiah menolak yang namanya plagiarisme atau menyalin karya orang lain secara keseluruhan. Maka dari itu, pemenuhan kode

etik dalam peneletian ilmiah sangatlah penting untuk mengeksplorasi penelitian sebelumnya yang relevan. Tujuannya adalah mengkonfirmasi penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna mengembangkan konsep berpikir dalam penelitian. Meskipun terdapat pembahasan terkait penelitian ini penelitian ini masih sangat berbeda dengan penelitian terdahulu. Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi diantaranya dibawah ini:

Tabel 2. 1 Peniliti Terdahulu

Peneliti dan tahun	Judul penelitian	Hasil penelitian	Fokus penelitian
(Tegar Sugianto & Syamsuar Manajemen, 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Double'B Bellas Bananas Tangerang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai p-value ($p < 0,05$). Namun, pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tidak signifikan, dengan nilai p-value ($p > 0,05$)	Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Double'B Bellas Bananas Tangerang
(Komang et al., 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada MM Juice & Restaurant Cabang Teuku Umar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan	Focus penelitian ini adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada MM Juice &

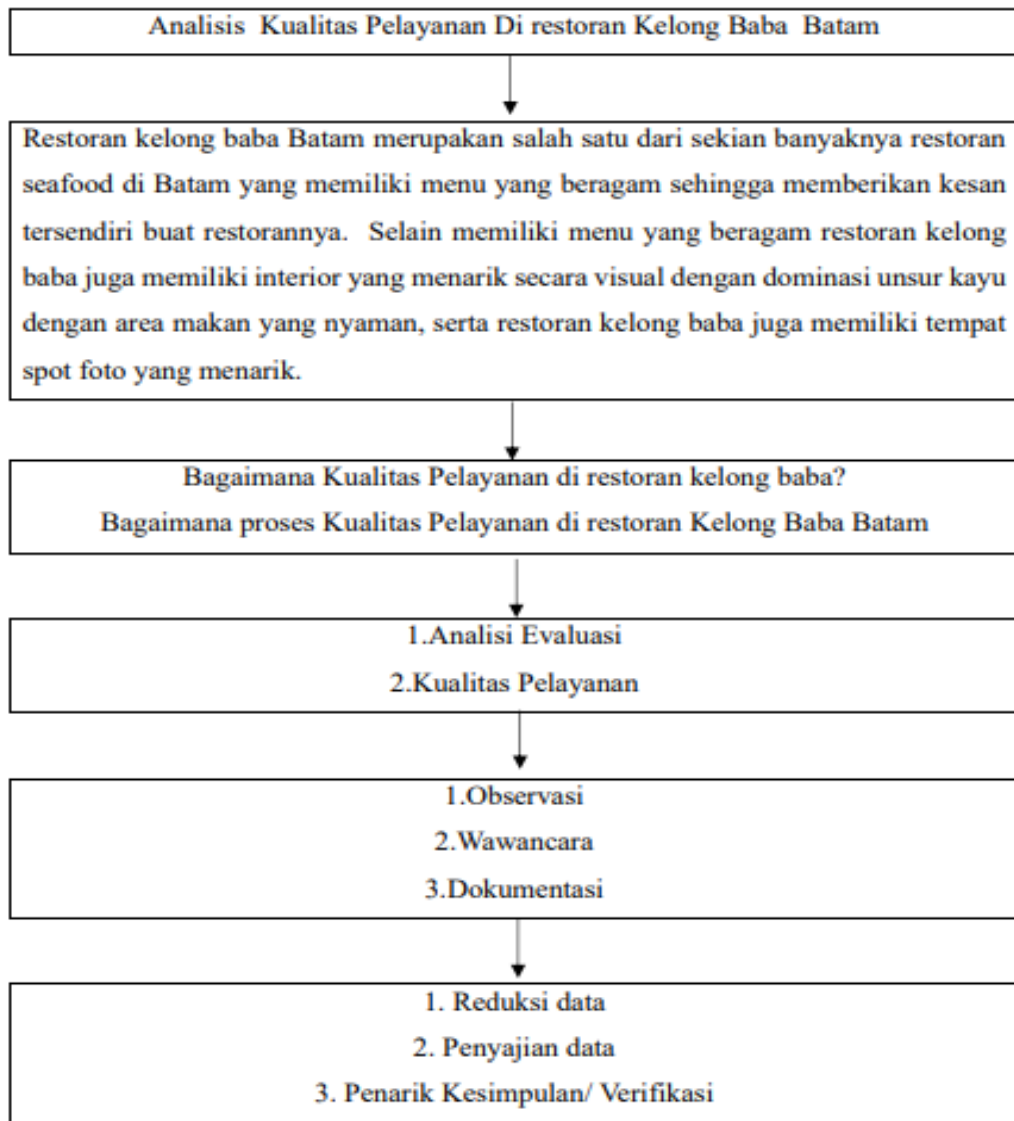
		81 masing-masing sebesar (0,000 < 0,05), (0,004 < 0,05), dan (0,00 < 0,05).	Restaurant cabang Teuku Umar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 47 pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen.
(Ralahallo, 2022)	Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kedai Raihan Di Kota Ambon 26	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada rumah makan Kedai Raihan di Kota Ambon adalah baik dan nilai pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, 26 kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Kedai Raihan	Fokus Penelitian ini bertujuan 78 untuk mengetahui kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Kedai Raihan di Kota Ambon
95 (Kurniawati et al., 2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember 13	Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan layanan yang diberikan pihak Pizza Hut Cabang Jember sesuai dengan harapan dan layanan yang diberikan sudah cukup (memuaskan). Maka dari itu, semakin	Fokus Penelitian ini 35 bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, harga, dan brand image terhadap kepuasan konsumen restoran Pizza Hut Cabang Jember

		tinggi kualitas layanan maka kepuasan pelanggan juga semakin meningkat. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	
(Cahya Utami et al., 2022)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan Metode SERVQUAL dan Index Potential Gain Customer Value	Hasil penelitian ini adalah pengolahan data menunjukkan adanya 21 atribut pelayanan dengan nilai servqual negatif, sehingga perlu ada tindakan perbaikan. Usulan tindakan perbaikan diberikan hanya pada atribut layanan yang memiliki nilai index tertinggi.	Fokus pada penelitian ini adalah evaluasi oleh pemilik Rumah Makan Barokah dengan melakukan pengukuran kualitas layanan pelanggan dengan servqual agar dapat mempertimbangkan langkah perbaikan yang akan dilakukan agar dapat memenangkan persaingan bisnis dengan kompetitor baru yang seiring berjalannya waktu bermunculan

Sumber data: Peneliti 2023

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model atau gambaran dari ide-ide yang menjelaskan bagaimana variabel berhubungan satu sama lain. Oleh karena itu, untuk membuat pemahaman lebih mudah tentang beberapa variable data yang akan dibahas lebih lanjut, kerangka berpikir tersebut harus digambarkan dalam bentuk diagram atau skema. Selain itu, kerangka berpikir ini dapat didefinisikan sebagai rumusan masalah yang dihasilkan melalui proses deduktif untuk menghasilkan beberapa konsep. Selain itu, ada proposisi yang digunakan untuk membantu penelitian merumuskan hipotesis penelitian mereka.



99

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber Data : Peneliti 2023

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan proyek akhir ini adalah penelitian kualitatif. Pendapat yang dikutip oleh Ahyar et al (2020), Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk perhitungan lain. Djam'an berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada kualitas atau aspek terpenting yang berkaitan dengan sifat barang /jasa. Selain itu, menurut Imam Gunawan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak bermula dari teori yang telah disusun sebelumnya, melainkan dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alam. Penelitian kualitatif berbasis filsafat (Ahyar et al., 2020).

Metode *postpositivis* dengan kondisi obyektif yang natural, menempatkan peneliti sebagai alat atau instrumen kecil, teknik pengumpulan datanya digabungkan (data kualitatif). Analisis data merupakan jenis analisis induktif dan menitikberatkan pada kualitas dan hasil penelitian, dengan lebih menekankan pada makna. daripada menggeneralisasikan objek penelitian. (Antrian, 2018)

3.2 Sumber Data Penelitian

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung dari sumbernya, dicatat untuk pertama kalinya dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.2.2 Data sekunder

Data skunder adalah jenis data yang dikumpulkan melalui sumber primer oleh penelitian sebelumnya dan tersedia bagi peneliti unttuk digunakan pada

penelitiannya sendiri. Jenis data ini berasal dari peneliti yang mengumpulkan data untuk keperluan tertentu, kemudian menyediakannya agar bisa dipakai peneliti lain.

Data ini juga bisa dikumpulkan untuk proyek tertentu tanpa tujuan penelitian khusus, seperti untuk keperluan sensus nasional. Peneliti memanfaatkannya untuk menjawab masalah dari penelitian baru, atau untuk mencari tahu sudut pandang alternatif pada pertanyaan asli dari riset sebelumnya

5 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2017) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, diantaranya

70 3.3.1 Wawancara

Wawancara merupakan sesi tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih langsung atau percakapan untuk tujuan tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (pewawancara) siapa yang mengajukan pertanyaan dan siapa Orang yang diwawancarai adalah orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Tujuan dilakukannya wawancara oleh Lincoln dan Guba (1988), antara lain: dibangun atas dasar orang, peristiwa, aktivitas, organisasi, emosi, motivasi, kebutuhan, kekhawatiran. Pada saat yang sama, Nazir (1999) memberikan wawasan Wawancara adalah proses pengumpulan informasi untuk tujuan tertentu Belajar melalui tanya jawab langsung antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden Gunakan alat yang disebut panduan wawancara.

5 Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti

apa yang disampaikan serta mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Secara garis besar ada dua macam pedoman wawancara:

1. Pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai check-list. Pewawancara tinggal memberi tanda v (check) pada nomor yang sesuai.
2. Pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan dinyatakan, bahkan hasil wawancara dengan jenis pedoman ini lebih banyak tergantung pewawancara lah yang sebagai pengemudi jawaban responden.

3.3.2 Observasi

Observasi adalah pengamatan dengan catatan secara sistematis berhubungan dengan gejala yang diteliti (Usman et Purnomo, 2004). Observasi adalah sebuah Teknik mengumpulkan data jika: (1) konsisten dengan tujuan penelitian (2) direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan (3) dapat dipantaustatus (keandalan) dan validitas (efektivitas) Observasi adalah proses yang kompleks dan terstruktur proses biologis dan psikologis. Gunakan teknik Pengamatan yang paling penting didasarkan pada pengamatan dan ingatan peneliti.

3.3.3 Dokumentasi

Istilah dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang dalam bahasa Belanda disebut document, dalam bahasa Inggris disebut document. Kalau kita mengacu ke bahasa Inggris maka istilah document dapat merupakan kata kerja (document) serta kata benda (document). Kata kerja to document berarti menyediakan dokumen membuktikan dengan menunjukkan adanya dokumen. Sebagai kata benda, dokumen berarti wahana informasi, data yang terekam atau dimuat dalam wahana

tersebut beserta maknanya yang digunakan untuk belajar, kesaksian, penelitian, rekreasi dan sejenisnya. Dengan demikian, dokumen bisa mempunyai konotasi yang berbeda serta ruang lingkup yang sedikit berlainan. (Sulistyo-Basuki, 1989) Kamus Umum Bahasa Indonesia, (1976) menjelaskan istilah dokumen sebagai (1) sesuatu yang tertulis atau tercetak yang dapat dipergunakan sebagai bukti atau keterangan, seperti surat lahir, surat nikah, surat perjanjian. Adapun dokumen-dokumen yang bertalian dengan perkara korupsi dipelajari Jaksa Agung; (2) naskah karangan yang dikirim dengan pos. Pada umumnya, biaya dokumen lebih murah dari pada surat biasa. Pengertian dokumen yang diambil dari kamus tersebut memberi penegasan bahwa dokumen memiliki makna sebagai sesuatu yang tertulis dan tercetak sebagai bukti apabila diperlukan

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan, menginterpretasikan, dan menarik simpulan pada data penelitian. Data ini merupakan data yang berasal dari proses penelitian dan data yang dimaksud seperti observasi, wawancara, dan dokumen. Oleh karena itu metode ini lebih efektif apabila dilakukan dengan melalui responden atau tanggapan dari informan atau narasumber secara langsung

3.4.1 Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan Teknik wawancara, observasi, pengumpulan dokumen, dan dokumentasi yang berguna untuk memudahkan proses penelitian. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, yaitu pengumpulan data melalui observasi langsung terhadap subjek penelitian, wawancara, khusus pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab, tanya jawab langsung dengan manajemen dan dokumen, yaitu mengumpulkan data dengan mengacu pada dokumen.

106

3.4.2 Reduksi Data

Data penelitian kualitatif sering kali berbentuk ceritadeskripsi kualitatif, bahkan ketika data dokumenter ada. Kuantitatif juga bersifat deskriptif. Tidak ada analisis data statistik dalam penelitian kualitatif. Analisis bersifat naratifkualitatif, mencari persamaan dan perbedaan. Reduksi data didefinisikan sebagai proses yang selektif dan terfokus memperhatikan penyederhanaan, abstraksi dan transformasi Data diambil dari catatan lapangan (Patilima, 2004). Penurunan data terjadi terus menerus sepanjang waktu pengumpulan data sedang berlangsung. Faktanya, reduksi data telah dilakukan muncul ketika penelitian mengidentifikasi kerangka konseptual, Bidang penelitian, masalah penelitian dan pendekatannyapenelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data yang dipilih. Pada saat pengumpulan data terjadi langkah reduksi lalu rangkum, kode, jelajahi tema, membuat grup dan membuat catatan kaki. Pada dasarnya Reduksi data terjadi hingga laporan akhir penelitian ditulis. Menurut Riyanto (2003), reduksi data(reduksi data) artinya data harus disederhanakan, mana saja yang dipilih penting, sederhana dan abstrak. Karena itu Dalam reduksi ini terjadi proses hidup dan hidup. Itu berarti, Data yang dipilih disimpan dan data dihapus kehidupan.

51

3.4.3 Penyajian Data

Presentasi yang disebutkan oleh Miles dan Huberman, kumpulan informasi terorganisir yang memberikan peluang menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Presentasi paling umum digunakan dalam data kualitatif saat ini maka itu adalah bentuk teks naratif. Teksnya tersebar, parsial dan tidak simultan, tidak terstruktur dengan baik, dan sangat berlebihan. Dalam kondisi seperti itu, peneliti menjadi rawan melakukan kesalahan atau bertindak sembarangan dan menarik kesimpulan sembrono yang bias, tidak pasti, dan tidak berdasar. Manusia tidak mampu melakukan hal-hal seperti itu sejumlah besar pengolah informasi; mengorientasikan diri Anda Persepsi adalah penyederhanaan informasi yang kompleks dalam satuan dalam bentuk sederhana dan selektif atau Pengaturan yang

mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan berupa uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, Peta aliran dan lain-lain. Dengan menampilkan data maka akan terjadi membuatnya lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, membuat rencana Pekerjaan lebih lanjut didasarkan pada apa yang telah dipahami.

3.4.4 Penarikan Kesimpulan

Upaya menarik kesimpulan terus dilakukan oleh para peneliti terus menerus di medan perang. Dari awal koleksi data, peneliti kualitatif mulai mencari makna sesuatu, mencatat keteraturan pola (dalam catatan teoritis), penjelasan, kemungkinan konfigurasi, garis sebab akibat dan mengusulkan. Namun kesimpulan-kesimpulan ini diperlakukan secara ambigu terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulannya sudah diambil. Pertama masih belum jelas, namun kemudian menjadi lebih detail dan tertambat dengan aman. Temuan ini juga dikonfirmasi selama penelitian berlangsung, dengan: (1) memikirkan kembali saat menulis, (2) meninjau catatan lapangan, (3) meninjau dan menukar Refleksi antar rekan kerja untuk mengembangkan kesepakatan inter-subjektif, (4) upaya besar untuk menempatkan salinan penemuan dalam kumpulan data yang berbeda.

3.4.5 Teknik Analisis Strategi

Dalam Teknik analisis strategi peneliti mengamati objek penelitian melalui hasil wawancara, observasi, untuk memahami yang sebenarnya terjadi dan memudahkan peneliti dalam menyusun data.

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian



Gambar 3.1 Restoran Kelong Baba

Sumber data: Kelong Baba 2023

Lokasi penelitian ini dilakukan di restoran kelong baba cipta land batam kompleks Green bay kav. Kelong tiban, sekupang, batam city, riau islands 29424. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2023.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian



Gambar 4.1 Logo Kelong Baba

Sumber data: Peneliti 2023

4.2.1 Gambaran umum tempat penelitian

Restoran Kelong Baba merupakan salah satu restoran yang menggunakan konsep modern dan memiliki interior yang menarik serta unik, sehingga membuat restoran ini memiliki banyak tempat foto yang membuat pengunjung tertarik untuk mendatanginya. Restoran Kelong Baba sendiri berdiri pada tahun 2021 dan Berlokasi di cipta land batam kompleks Green bay kav. Kelong tiban, sekupang, batam city, riau islands 29424.

4.2.2 Operasional Kelong Baba Batam

Resotaran Kelong baba sendiri mulai beroperasi pada jam 11.00-8.30 WIB dan sebelum operasional dimulai kelong baba sendiri melakukan *Brifieng* Serta melakukan training untuk meningkatkan pelayanan mereka dan diakhir operasional Kelong Baba juga melakukan evaluasi guna untuk meningkatkan mutu Kualitas pelayanannya.

4.2.3 Deskripsi informan

Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber¹⁰³ terdiri dari 1 orang tim manajemen, 1 orang manager dan 1 orang staff yang bekerja di restoran kelong baba. Berikut narasumber yang memberikan informasi data.

Tabel 4. 1 Daftar Informan

No.	Nama	Jabatan
1	INTAN ZAMBRUD	Manager Oprasional
2	CLARA	Manager
3	MULYANTO	Staff
4	SITI	Staff
5	ADRI	Staff

Sumber data: Peneliti 2023

4.2.4 Hasil Wawancara

1. Bagaimana Anda mendefinisikan kualitas pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam?

Menurut Intan kualitas pelayanan yang dilakukan di restoran kelong baba sama seperti pelayanan restoran hotel pada umumnya yang membedakan hanya di restoran kelong baba tidak *fine dinning*, Menurut Clara Kualitas pelayanan di restoran kelong baba sudah bisa disamakan dengan restoran bintang lima karena di restoran kelong baba para staffnya sangat cepat tanggap dan peka terhadap hal kecil yang dibutuhkan tamu seperti menyediakan kursi buat tamu menaruh tasnya sedangkan menurut Mullyanto bagaimana kualitas service yang dilakukan untuk membuat tamu nyaman dari awal datang hingga pulang. Menurut Siti, kualitas pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam dapat diukur melalui beberapa aspek utama. Pertama, aspek keramahan dan profesionalisme tim pelayanan menjadi penentu utama. Sambutan yang ramah dan sikap pelayanan yang berorientasi pada pelanggan menciptakan pengalaman yang

menyenangkan. Menurut Adri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan di Kelong Baba Batam berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Ruang makan yang bersih, tertata dan nyaman menciptakan suasana yang mengundang untuk dinikmati. Fasilitas lainnya, seperti tempat parkir yang mudah diakses dan toilet yang bersih, juga menambah nilai positif pengalaman bersantap.

2. Apa langkah-langkah konkret yang diambil ⁷⁶ oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restoran ini?

Menurut Intan Langkah konkret yang diambil oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan selalu diadakannya training dan melakukan orientasi kepada setiap karyawan yang akan bergabung ke restoran Kelong Baba. Menurut Clara Langkah konkret yang diambil manajemen adalah dengan memastikan adanya training setiap minggunya dan melakukan meeting kecil sebelum mulainya operasional sedangkan menurut Mullyanto Langkah yang harus dilakukan adalah dengan mempertahankan kegiatan yang sudah ada dan harus ditingkatkan. Menurut Siti, manajemen Restoran Kelong Baba Batam telah melakukan sejumlah langkah nyata untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pertama, melaksanakan program pelatihan intensif bagi staf pelayanan untuk memastikan setiap anggota tim memiliki keterampilan interpersonal yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional. Menurut Adri, manajemen fokus pada peningkatan kualitas pangan dengan memperhatikan pemilihan bahan baku yang lebih berkualitas dan proses memasak yang lebih matang. Hal ini dilakukan untuk memastikan setiap hidangan yang disajikan mencapai standar tertinggi dan memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal rasa dan penyajian.

3. Bagaimana anda mengukur kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan ?
Menurut Intan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di restoran Kelong Baba ialah dengan memberikan secarik kertas untuk mengisi masukan dan saran

kepada tamu, Dan bisa juga bertanya secara langsung kepada tamu, Menurut clara untuk mengukur ⁶⁶kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga tamu itu senang dan datang lagi ke restoran Kelong Baba sedangkan menurut Mulyanto untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menanyakan langsung beberapa pertanyaan mengenai service yang didapatkan tamu tersebut. Menurut Siti, untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam, kami menerapkan beberapa metode evaluasi dan feedback. Salah satu metode utama kami adalah melalui survei pelanggan, baik yang dilakukan secara online atau melalui formulir kertas yang disediakan di restoran. Menurut Adri, kami memantau review pelanggan di platform online seperti situs review restoran dan media sosial. Kami secara aktif mengumpulkan masukan dari berbagai sumber dan menggunakan informasi tersebut sebagai tolak ukur evaluasi internal. Setiap tinjauan, baik positif maupun konstruktif, menjadi dasar untuk mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

4. Bagaimana staf direstoran kelong baba dilatih untuk ⁷⁷memberikan pelayanan yang berkualitas?

Menurut Intan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas adalah dengan diadakan coaching setiap satu minggu dan melakukan refresh training, Menurut Clara dengan melakukan 5 minute training setiap harinya dan memberitahu cara *serve* yang benar. Sedangkan menurut Mulyanto Karyawan dengan melakukan banyak Latihan dan mengikuti prosedur-prosedur sesuai sop yang berlaku. Menurut Siti, kami mendapat pelatihan khusus untuk mengatasi situasi sulit dan menangani keluhan pelanggan dengan baik. Diajarkan untuk tetap tenang, mendengarkan baik-baik, dan menawarkan solusi dengan sikap yang baik. Skenario praktik dapat diadakan untuk membantu staf merespons secara efektif dalam situasi nyata. Menurut Adri, pelatihan diberikan untuk memastikan kebersihan dan kerapian petugas, termasuk cara berpakaian dan

kebersihan diri. Staf juga dilatih tentang prosedur penyajian makanan dan minuman untuk memenuhi standar kualitas dan presentasi restoran.

5. Apakah ada penelitian atau survei pelanggan yang telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan?

Menurut Intan penelitian maupun survei biasanya dari *travel agent tour* dari luar negeri yang ada rencana bawa tamu dan sebelum mereka memilih Restoran Kelong baba mereka selalu survei dulu apakah tamu itu layak dibawa ke Restoran kelong baba. Menurut clara ya ada biasanya ada beberapa orang yang melakukan penelitian di Restoran kelong baba untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di sini sudah baik sesuai *Feedback* yang ada di *google*. Sedangkan menurut Mulyanto penelitian atau survei biasanya ada guna ingin mengetahui kualitas pelayanan di restoran Kelong baba. Menurut Siti sesuai dengan komitmen kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kami secara rutin melakukan riset dan survei pelanggan di Restoran Kelong Baba Batam. Kami menyadari bahwa umpan balik langsung dari ¹pelanggan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk mengidentifikasi kekuatan kami dan area yang perlu ditingkatkan. Menurut Adri, kami aktif memantau review pelanggan di platform online seperti situs review restoran, media sosial, dan platform lainnya. Kami mengumpulkan masukan positif dan konstruktif untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang pengalaman pelanggan di Restoran Kelong Baba Batam.

6. Bagaimana manajemen merencanakan untuk mengadopsi atau beradaptasi dengan kekinian terbaru dalam industri pelayanan restoran untuk meningkatkan pengalaman pelanggan ?

Menurut intan tentu ada melalui media social tentang produk yang *update* dan akan disaring yang akan masuk di kelong baba dan Restoran kelong baba juga akan melakukan update di sosmed dan ig untuk meningkatkan pengalaman tamu itu sendiri, Menurut clara sekarang pelayanan hampir semua sesuai dengan tren jadi sekarang focus utama Restoran kelong baba lebih memperbaiki

apa yang ada karena Restoran kelong baba lebih mementingkan ciri khasnya dan *trend* Kelong baba sendiri sudah ada dan akan ditingkatkan lagi , Sedangkan menurut Mulyanto Restoran kelong baba lebih mementingkan ciri khas mereka tetapi juga ada beberapa mereka akan mengikuti trend baru juga tetapi harus di sortir juga supaya tidak menghilangkan ciri khas Restoran kelong Baba. Menurut Siti, manajemen Restoran Kelong Baba Batam selalu berusaha mengikuti tren terkini dalam industri jasa restoran agar dapat terus meningkatkan pengalaman pelanggan. Menurut Adri, manajemen akan memberikan pelatihan rutin kepada staf mengenai tren terkini di industri jasa. Hal ini mencakup penerapan keterampilan baru, peningkatan adopsi teknologi, dan adaptasi terhadap perubahan ekspektasi pelanggan.

107 4.2.5 Pembahasan

4.2.5.1 Bagaimana Kualitas pelayanan di restoran kelong baba Batam?

119 Dari hasil wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Restoran Kelong Baba sangat baik, Restoran Kelong baba sangat memperhatikan kinerja karyawannya dari memberikakan pelatihan setiap minggunya dan sering diberi masukan dan saran.

4.2.5.2 Bagaimana proses kualitas pelayanan di restoran kelong baba Batam?

Dari jawaban ke 5 orang informan tersebut bisa di simpulkan proses kualitas pelayanan yang dilakukan Restoran kelong baba adalah menyapa tamu dari awal datang dan membawa tamu tersebut ke *tabel*, Melakukan *taking order* Dan di Resoran Kelong baba ini juga memiliki kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan tamu tersebut.

BAB V

PENUTUP

94 5.1 Kesimpulan

Dari penelitian ini, Penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sekaligus dapat menjawab dari tujuan masalah dari penelitian ini diantara nya :

1. Memahami Kualitas Layanan: Kualitas pelayanan pada Restoran Kelong Baba dipahami sebagai upaya memberikan pelayanan yang baik, ramah dan profesional. Beberapa responden menekankan aspek seperti keramahan, kecepatan respon, kebersihan lingkungan dan kenyamanan sebagai faktor penentu kualitas.
2. Langkah-Langkah Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Manajemen Restoran Kelong Baba mengambil langkah konkrit seperti pelatihan rutin bagi karyawan, rapat pra operasional, dan mempertahankan aktivitas yang ada. Mereka juga fokus pada peningkatan kualitas bahan baku dan proses memasak.
3. Pengukuran kepuasan pelanggan: Kepuasan pelanggan diukur melalui berbagai cara, termasuk survei pelanggan, formulir umpan balik, dan pemantauan ulasan online. Pelanggan juga diberikan kesempatan untuk memberikan masukan secara langsung, baik positif maupun konstruktif.
4. Pelatihan untuk Karyawan: Karyawan dilatih secara intensif untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, sikap ramah, dan penanganan situasi sulit. Pelatihan juga mencakup aspek-aspek seperti kebersihan diri, penyajian makanan dan penanganan keluhan pelanggan.
5. Penelitian dan Evaluasi yang Sedang Berlangsung: Manajemen secara teratur melakukan riset dan survei pelanggan untuk mendapatkan umpan balik yang berharga. Evaluasi internal dilakukan berdasarkan tinjauan positif dan konstruktif untuk terus meningkatkan pelayanan.

6. Beradaptasi dengan Tren Terbaru: Manajemen memiliki kesadaran untuk mengikuti tren terkini dalam industri jasa restoran. Pelatihan rutin diberikan kepada staf untuk memahami dan mengadopsi perkembangan terkini, termasuk teknologi dan perubahan ekspektasi pelanggan.

5.2 Saran

Setelah melakukan analisis penelitian mengenai kaulitas pelayanan di Restoran Kelong Baba Di Kota Batam, Penulis mempunyai saran yang seandainya bisa menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak untuk bisa menjadi lebih baik buat kedepannya Adapun saran tersebut adalah

Untuk pihak Restoran kelong baba, Penulis menyarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan *Training* dengan metode yang lebih baru guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Ainul, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Gubuk Cafe Dalegan Gresik. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(11–12).
- Antrian, T. (2018). *Penelitian kualitatif*. 157–165.
- Awaeh, A. S. (2019). *Pengaruh Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen Terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado*. Politeknik Negeri Manado.
- BPS Kota Batam. (2023). *Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang Kunjungan*.
- Cahya Utami, A., Ismiyah, E., & Hidayat. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan Metode SERVQUAL dan Index Potential Gain Customer Value. *Serambi Engineering*, 7(3), 3466–3472.
- Randy Tjiptono. (2017). *Pelayanan Kualitas Produk Dan Jasa*. 15(2), 1–23.
- Irsanti, G. A., & Aliyah, I. (2020). Faktor Pendorong Kunjungan Kembali Pada Pariwisata Cagar Budaya Keraton Kasunanan, Surakarta. *Cakra Wisata*.
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Komang, N., Andarista, D., Wayan, N., Mitriani, E., & Imbayani, I. G. A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada MM Juice & Restaurant Cabang Teuku Umar*. 222–233.

- ¹⁹ Komang, N., Andarista, D., Wayan, N., Mitariani, E., & Imbayani, I. G. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada MM Juice dan Restaurant Cabang Teuku Umar. *Management and Business Review*, 1(3), 222–233.
- ²⁹ Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159>
- ⁴⁰ Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2804–2822. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- ¹⁰⁹ Masili, V. ¹⁴ (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Management and Business Review*, 10(4), 44–51.
- ⁴⁴ Maulidin, T., Alexander, N., & Zulbetti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Bhakti Idola Tama Bandung. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 519–524.
- ³⁰ Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- ⁵⁰ Ralahallo, B. A. B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kedai Raihan Di Kota Ambon. *Hipotesa*, 16(1), 94–105.

- 58 Romansya, J. D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Louis Kienne Pandanaran. *Jurnal Visi Manajemen*, 3(2528–2212), 190–196.
- 17 Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1195>
- 46 Sugianto, I., & Syamsuar, G. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Double'B Bellas Bananas Tangerang. *Manajemen*, 02(10), 1–19.
- 17 Sugiyono. (2017). Bab iii metoda penelitian 3.1. *Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me*, 1–9.
- 33 Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 891–900.
- 67 Trisninawati, T., & Nurlela, N. (2019). Peningkatan Mutu Pelayanan Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Azza Hotel Palembang. *Semhavok*, 3(01), 30–37. <http://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/960>
- 39 Yusnita, H., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food and Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Produk. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81.
- 84 Zanuvar Faisal Ahmad. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah Makan "Waroeng Steak and Shake" Yogyakarta*. 8–14.

17

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
https://btp.ac.id

Batam, 5 Oktober 2023

No : 180/D/KET-BTP/X/2023
Perihal : Permohonan Observasi Proyek Akhir

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Kelong baba
di Tempat

Dengan Hormat,
Dalam rangka penyusunan Proyek Akhir sebagai syarat kelulusan, mahasiswa Program Studi Manajemen Tata Hidangan Batam Tourism Polytechnic akan melakukan kunjungan observasi dengan keterangan:

Nama : Marlow Shane Batti
NIM : 2020020026
Judul PA : Analisis Evaluasi Kualitas pelayanan di restoran kelong baba cipta land

Besar harapan kami pihak Manajemen Kelong baba dapat mempersilakan mahasiswa tersebut melakukan observasi.

Demikianlah surat permohonan ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA
Direktur Batam Tourism Polytechnic

Lampiran 2 Bukti Bimbingan

Lampiran 3 Turnitin

Lampiran 4 Dokumentasi Informan



Informan 1 dan 2 : Clara dan Intan Zambrud



Informan 3 : Mulyanto

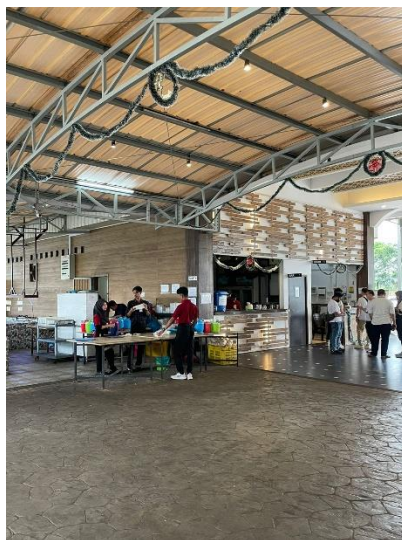


Informan 4 : Siti



Informan 5 : Ardi

Lampiran 5 Dokumentasi Café



Lampiran 6 Daftar Wawancara

1. Bagaimana Anda mendefinisikan kualitas pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam?

Menurut Intan kualitas pelayanan yang dilakukan di restoran kelong baba sama seperti pelayanan restoran hotel pada umumnya yang membedakan hanya di restoran kelong baba tidak *fine dining*, Menurut Clara Kualitas pelayanan di restoran kelong baba sudah bisa disamakan dengan restoran bintang lima karena di restoran kelong baba para staffnya sangat cepat tanggap dan peka terhadap hal kecil yang dibutuhkan tamu seperti menyediakan kursi buat tamu menaruh tasnya sedangkan menurut Mullyanto bagaimana kualitas service yang dilakukan untuk membuat tamu nyaman dari awal datang hingga pulang. Menurut Siti, kualitas pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam dapat diukur melalui beberapa aspek utama. Pertama, aspek keramahan dan profesionalisme tim pelayanan menjadi penentu utama. Sambutan yang ramah dan sikap pelayanan yang berorientasi pada pelanggan menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Menurut Adri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan di Kelong Baba Batam berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Ruang makan yang bersih, tertata dan nyaman menciptakan suasana yang mengundang untuk dinikmati. Fasilitas lainnya, seperti tempat parkir yang mudah diakses dan toilet yang bersih, juga menambah nilai positif pengalaman bersantap.

2. Apa langkah-langkah konkret yang diambil ⁷⁶ oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restoran ini?

Menurut intan Langkah konkret yang diambil oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan selalu diadakannya training dan melakukan orientasi kepada setiap karyawan yang akan bergabung ke restoran Kelong Baba, Menurut Clara Langkah konkret yang diambil manajemen adalah dengan memastikan adanya training setiap minggunya dan

melakukan meeting kecil sebelum mulainya operasional sedangkan menurut Mullyanto Langkah yang harus dilakukan adalah dengan mempertahankan kegiatan yang sudah ada dan harus ditingkatkan. Menurut Siti, manajemen Restoran Kelong Baba Batam telah melakukan sejumlah langkah nyata untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pertama, melaksanakan program pelatihan intensif bagi staf pelayanan untuk memastikan setiap anggota tim memiliki keterampilan interpersonal yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional. Menurut Adri, manajemen fokus pada peningkatan kualitas pangan dengan memperhatikan pemilihan bahan baku yang lebih berkualitas dan proses memasak yang lebih matang. Hal ini dilakukan untuk memastikan setiap hidangan yang disajikan mencapai standar tertinggi dan memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal rasa dan penyajian.

3. Bagaimana anda mengukur kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan ?
Menurut intan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di restoran kelong baba ialah dengan memberikan secarik kertas untuk mengisi masukan dan saran kepada tamu, Dan bisa juga bertanya secara langsung kepada tamu, Menurut clara untuk mengukur ⁶⁶kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga tamu itu senang dan datang lagi ke restoran Kelong Baba sedangkan menurut Mulyanto untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menanyakan langsung beberapa pertanyaan mengenai service yang didapatkan tamu tersebut. Menurut Siti, untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam, kami menerapkan beberapa metode evaluasi dan feedback. Salah satu metode utama kami adalah melalui survei pelanggan, baik yang dilakukan secara online atau melalui formulir kertas yang disediakan di restoran. Menurut Adri, kami memantau review pelanggan di platform online seperti situs review restoran dan media sosial. Kami secara aktif mengumpulkan masukan dari berbagai sumber dan menggunakan informasi tersebut sebagai tolak ukur evaluasi

internal. Setiap tinjauan, baik positif maupun konstruktif, menjadi dasar untuk mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

4. Bagaimana staf restoran Kelong Baba dilatih untuk memberikan pelayanan yang berkualitas?

Menurut Intan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas adalah dengan diadakan coaching setiap satu minggu dan melakukan refresh training. Menurut Clara dengan melakukan 5 minute training setiap harinya dan memberitahu cara *serve* yang benar. Sedangkan menurut Mulyanto Karyawan dengan melakukan banyak Latihan dan mengikuti prosedur-prosedur sesuai SOP yang berlaku. Menurut Siti, kami mendapat pelatihan khusus untuk mengatasi situasi sulit dan menangani keluhan pelanggan dengan baik. Diajarkan untuk tetap tenang, mendengarkan baik-baik, dan menawarkan solusi dengan sikap yang baik. Skenario praktik dapat diadakan untuk membantu staf merespons secara efektif dalam situasi nyata. Menurut Adri, pelatihan diberikan untuk memastikan kebersihan dan kerapian petugas, termasuk cara berpakaian dan kebersihan diri. Staf juga dilatih tentang prosedur penyajian makanan dan minuman untuk memenuhi standar kualitas dan presentasi restoran.

5. Apakah ada penelitian atau survei pelanggan yang telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan?

Menurut Intan penelitian maupun survei biasanya dari *travel agent tour* dari luar negeri yang ada rencana bawa tamu dan sebelum mereka memilih Restoran Kelong Baba mereka selalu survei dulu apakah tamu itu layak dibawa ke Restoran Kelong Baba. Menurut Clara ya ada biasanya ada beberapa orang yang melakukan penelitian di Restoran Kelong Baba untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di sini sudah baik sesuai *Feedback* yang ada di *google*. Sedangkan menurut Mulyanto penelitian atau survei biasanya ada guna ingin mengetahui kualitas pelayanan di restoran Kelong Baba. Menurut Siti sesuai dengan komitmen kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kami secara rutin melakukan riset dan survei pelanggan di Restoran Kelong Baba Batam.

Kami menyadari bahwa umpan balik langsung dari ¹ pelanggan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk mengidentifikasi kekuatan kami dan area yang perlu ditingkatkan. Menurut Adri, kami aktif memantau review pelanggan di platform online seperti situs review restoran, media sosial, dan platform lainnya. Kami mengumpulkan masukan positif dan konstruktif untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang pengalaman pelanggan di Restoran Kelong Baba Batam.

6. Bagaimana manajemen merencanakan untuk mengadopsi atau beradaptasi dengan kekinian terbaru dalam industri pelayanan restoran untuk meningkatkan pengalaman pelanggan ?

Menurut intan tentu ada melalui media social tentang produk yang *update* dan akan disaring yang akan masuk dikelong baba dan Restoran kelong baba juga akan melakukan update di sosmed dan ig untuk meningkatkan pengalaman tamu itu sendiri, Menurut clara sekarang pelayanan hampir semua sesuai dengan tren jadi sekarang focus utama Restoran kelong baba lebih memperbaiki apa yang ada karena Restoran kelong baba lebih mementingkan ciri khasnya dan *trend* Kelong baba sendiri sudah ada dan akan ditingkatkan lagi , Sedangkan menurut Mulyanto Restoran kelong baba lebih mementingkan ciri khas mereka tetapi juga ada beberapa mereka akan mengikuti trend baru juga tetapi harus di sortir juga supaya tidak menghilangkan ciri khas Restoran kelong Baba. Menurut Siti, manajemen Restoran Kelong Baba Batam selalu berusaha mengikuti tren terkini dalam industri jasa restoran agar dapat terus meningkatkan pengalaman pelanggan. Menurut Adri, manajemen akan memberikan pelatihan rutin kepada staf mengenai tren terkini di industri jasa. Hal ini mencakup penerapan keterampilan baru, peningkatan adopsi teknologi, dan adaptasi terhadap perubahan ekspektasi pelanggan.



52

CURRICULUM VITAE

First Name	:			
Last Name	:			
Address	:			
Gender	:			
Place, Date of Birth	:			
Religion	:			
Email	:			
EDUCATION				
56 Month Year Start	Month Year End	School Name	Location	Qualification Obtained
EXPERIENCE				
56 Month Year Start	Month Year End	Company	Location	Qualification Obtained
SKILL HIGHLIGHTS				
Hard Skill		Soft Skill		
CERTIFICATIONS				
1.				
2.				
3.				
4.				

● 55% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 48% Internet database
- Crossref database
- 41% Submitted Works database
- 23% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	docplayer.info Internet	8%
2	repository.teknokrat.ac.id Internet	4%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet	3%
4	vitka on 2023-04-12 Submitted works	2%
5	repositoryfisip.unla.ac.id Internet	2%
6	elibrary.unikom.ac.id Internet	2%
7	journal.student.uny.ac.id Internet	1%
8	batam.tribunnews.com Internet	1%

9	repository.stei.ac.id Internet	1%
10	vitka on 2022-12-20 Submitted works	1%
11	vitka on 2022-04-05 Submitted works	<1%
12	eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id Internet	<1%
13	repository.unej.ac.id Internet	<1%
14	repository.uinsaizu.ac.id Internet	<1%
15	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
16	repository.uinjambi.ac.id Internet	<1%
17	repository.pnb.ac.id Internet	<1%
18	ojs.serambimekkah.ac.id Internet	<1%
19	repository.unpas.ac.id Internet	<1%
20	e-journal.unmas.ac.id Internet	<1%

21	pt.scribd.com Internet	<1%
22	Sriwijaya University on 2023-01-05 Submitted works	<1%
23	Sriwijaya University on 2022-04-25 Submitted works	<1%
24	e-journal.uajy.ac.id Internet	<1%
25	repository.unhas.ac.id Internet	<1%
26	e-jurnal.stiaalazka.ac.id Internet	<1%
27	elibs.unigres.ac.id Internet	<1%
28	laakfkb.telkomuniversity.ac.id Internet	<1%
29	lib.unnes.ac.id Internet	<1%
30	mahamerupublisher.org Internet	<1%
31	repository.stie-mce.ac.id Internet	<1%
32	vitka on 2023-04-12 Submitted works	<1%

33	journal.untar.ac.id	Internet	<1%
34	vitka on 2023-04-12	Submitted works	<1%
35	123dok.com	Internet	<1%
36	Universitas Muria Kudus on 2022-11-08	Submitted works	<1%
37	vitka on 2023-04-12	Submitted works	<1%
38	konsultasiskripsi.com	Internet	<1%
39	Heri Kurnia, Ida Ayu Sriyogani, Nuryati Nuryati. "Implementasi Nilai-Nil...	Crossref	<1%
40	eprints.umpo.ac.id	Internet	<1%
41	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
42	jurnal.uwp.ac.id	Internet	<1%
43	Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2021-07-04	Submitted works	<1%
44	penerbitadm.com	Internet	<1%

45	vitka on 2023-04-12	<1%
	Submitted works	
46	repository.untar.ac.id	<1%
	Internet	
47	adoc.pub	<1%
	Internet	
48	eprints.ipdn.ac.id	<1%
	Internet	
49	vitka on 2022-04-11	<1%
	Submitted works	
50	journal-stiyappimakassar.ac.id	<1%
	Internet	
51	vitka on 2022-09-20	<1%
	Submitted works	
52	vitka on 2023-01-07	<1%
	Submitted works	
53	indonesia.travel	<1%
	Internet	
54	IAIN Surakarta on 2021-04-21	<1%
	Submitted works	
55	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta on 2020-10-24	<1%
	Submitted works	
56	vitka on 2023-11-21	<1%
	Submitted works	

57	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...	<1%
	Submitted works	
58	comserva.publikasiindonesia.id	<1%
	Internet	
59	repository.ulb.ac.id	<1%
	Internet	
60	Universitas Islam Bandung on 2022-01-20	<1%
	Submitted works	
61	adalah.co.id	<1%
	Internet	
62	repository.polimdo.ac.id	<1%
	Internet	
63	vitka on 2023-12-29	<1%
	Submitted works	
64	IAIN Bengkulu on 2021-12-09	<1%
	Submitted works	
65	Universitas Muhammadiyah Purwokerto on 2023-12-07	<1%
	Submitted works	
66	Universitas Pelita Harapan	<1%
	Submitted works	
67	jurnal.kdi.or.id	<1%
	Internet	
68	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
	Internet	

69	riwayathidup1.blogspot.com	<1%
	Internet	
70	vitka on 2023-01-06	<1%
	Submitted works	
71	Canada College on 2022-07-25	<1%
	Submitted works	
72	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-19	<1%
	Submitted works	
73	repository.ummat.ac.id	<1%
	Internet	
74	eprints.undip.ac.id	<1%
	Internet	
75	repository.btp.ac.id	<1%
	Internet	
76	repository.ung.ac.id	<1%
	Internet	
77	vitka on 2022-04-06	<1%
	Submitted works	
78	moam.info	<1%
	Internet	
79	vitka on 2023-12-27	<1%
	Submitted works	
80	Universitas Khairun on 2022-06-10	<1%
	Submitted works	

81	ocs.upnvj.ac.id	Internet	<1%
82	repository.uma.ac.id	Internet	<1%
83	stie-pembangunan on 2023-11-09	Submitted works	<1%
84	Udayana University on 2022-07-20	Submitted works	<1%
85	Universitas Ibn Khaldun on 2023-03-20	Submitted works	<1%
86	Made Mentari Saraswati, Putu Eka Wirawan, Selvia Ayu Lestari, Charly...	Crossref	<1%
87	ijamesc.com	Internet	<1%
88	jurnal.polgan.ac.id	Internet	<1%
89	Udayana University on 2021-11-02	Submitted works	<1%
90	Universitas Putera Batam on 2020-12-02	Submitted works	<1%
91	eprints.unpak.ac.id	Internet	<1%
92	repository.mercubuana.ac.id	Internet	<1%

93	vitka on 2022-08-14	<1%
	Submitted works	
94	dspace.uui.ac.id	<1%
	Internet	
95	repository.pelitabangsa.ac.id:8080	<1%
	Internet	
96	journal.lembagakita.org	<1%
	Internet	
97	journal.stiemb.ac.id	<1%
	Internet	
98	Assyifa Ramdani, Agus Virgono, Casi Setianingsih. "Food Detection wit...	<1%
	Crossref	
99	Universitas Brawijaya on 2023-12-27	<1%
	Submitted works	
100	Universitas Brawijaya on 2023-12-29	<1%
	Submitted works	
101	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2023-...	<1%
	Submitted works	
102	Wulan Y.C., Yasmi Y., Purba C., Wollenberg E.. "Analisa konflik: sektor ...	<1%
	Crossref	
103	core.ac.uk	<1%
	Internet	
104	UPN Veteran Jawa Timur on 2021-09-08	<1%
	Submitted works	

105	Universitas Dian Nuswantoro on 2022-07-13	<1%
	Submitted works	
106	Universitas Pamulang on 2023-06-06	<1%
	Submitted works	
107	Universitas Putera Batam on 2019-05-23	<1%
	Submitted works	
108	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
109	repository.iainpalopo.ac.id	<1%
	Internet	
110	Universitas Putera Batam on 2023-02-01	<1%
	Submitted works	
111	doaj.org	<1%
	Internet	
112	johannessimatupang.wordpress.com	<1%
	Internet	
113	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
114	Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, Aziddin Harahap. "Pengaruh K...	<1%
	Crossref	
115	Udayana University on 2019-07-17	<1%
	Submitted works	
116	Universitas Jember on 2023-04-11	<1%
	Submitted works	

117	Universitas Jenderal Soedirman on 2018-05-22	<1%
	Submitted works	
118	Universitas Respati Indonesia on 2023-08-04	<1%
	Submitted works	
119	Universitas Terbuka on 2018-04-16	<1%
	Submitted works	
120	id.scribd.com	<1%
	Internet	
121	vitka on 2023-12-27	<1%
	Submitted works	