

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah dan Perkembangan Restoran A&W

Pada bulan Juni 1919 di Lodi, California seorang pengusaha bernama Roy Allen mencampur *rootbeer* berwarna krem dan menjual segelas minuman dingin pertama. Pada tahun 1922 Allen merekrut seorang partner Frank Wright, seorang karyawan asli dari Lodi. Kedua mitra menggabungkan inisial mereka "A" untuk Allen dan "W" untuk Wright dan secara resmi dinamai A&W *RootBeer*. Kini genap 90 tahun usianya, A&W menjadi salah satu restoran cepat saji terbesar di dunia.

Di Indonesia sendiri, restoran A&W berdiri sejak tahun 1985, yang dibawa oleh Mr. Zaina Siman berasal dari Singapura. Restaurant A&W buka pertama kali di Tanah Abang Jakarta, yang bernaung dibawah dua perusahaan yaitu PT.Biru Fast Food Nusantara dan PT.Era Usaha Mandiri, hingga 30 tahun sejak A&W berdiri diIndonesia sekarang Restaurant A&W telah berkembang menjadi 312 cabang yang tersebar diseluruh Indonesia. Sedangkan cabang A&W Mampang sendiri telah berdiri sejak 22 Juni 2005, Menu yang disajikan oleh restoran ini 100 % halal. A&W menawarkan konsep restoran yang kontemporer, *service* yang cepat, di segmen pasar penjualan hamburger skala menengah, cepat (*fast food*) lainnya dengan kekhasannya A&W *RB Beverage* yang dibuat *fresh* setiap hari dan disajikan dalam *frozen mug*.

Motto A&W: *A TASTE to REMEMBER* (Rasanya untuk Dikenang).

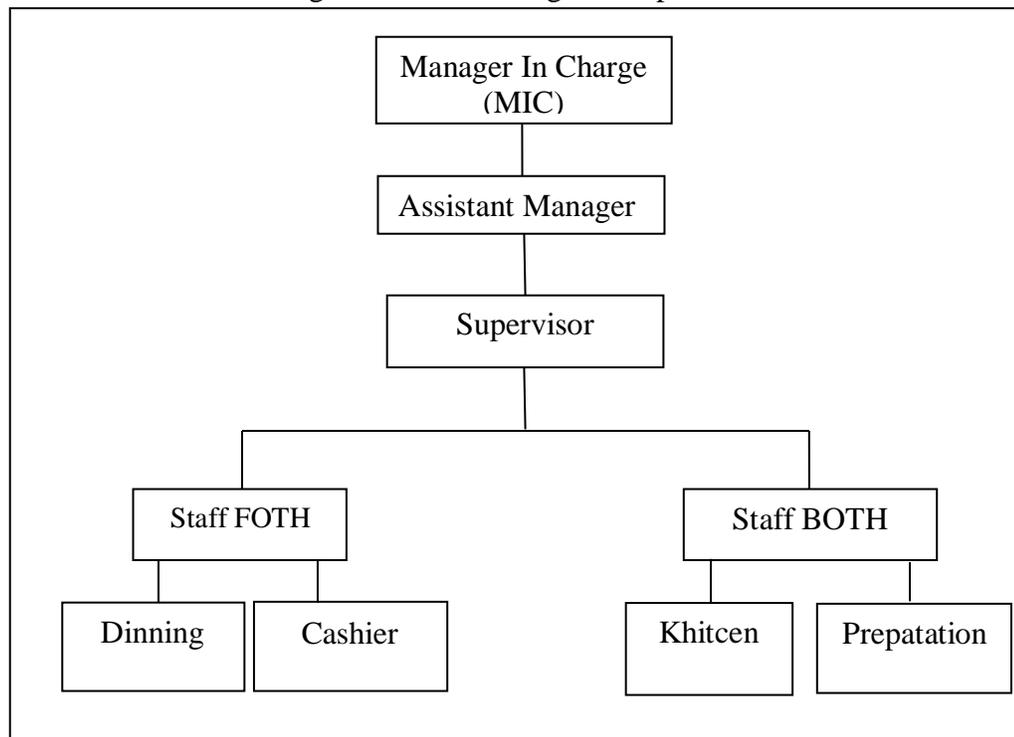
Berikut Visi dan Misi Perusahaan Restaurant A&W yang ada di Indonesia:

Visi Menjadi Restaurant terbaik di indonesia dalam kategori *fast food* dan sangat disenangi oleh masyarakat.

Misi Memenuhi kebutuhan makanan dan minuman dengan persyaratan halal bagi masyarakat di sekitar lokasi dengan pelayanan cepat, mutu baik, dan sehat, dan mendapatkan keuntungan yang tinggi untuk semua restaurant, yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan.

3.1.2. Struktur dan Tata Kerja Organisasi

Dibawah ini adalah gambar struktur organisasi perusahaan.



Sumber: Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta

Gambar III.1. Struktur Organisasi

Adapun tata kerja dari masing-masing karyawan atau struktur organisasi

A&W Cabang mampang Jakarta, Sebagai Berikut:

1. Manager

Tugas dan peranannya sebagai berikut:

- a. Memimpin, mengelola, mengendalikan, dan mengawasi kelancaran perusahaan sesuai dengan tujuan dan kebijakan yang telah ditetapkan.
- b. Menetapkan target untuk setiap departemen perusahaan.
- c. Membuat rencana atau program dan kebijakan operasional perusahaan.
- d. Memberikan informasi kepada bawahannya.
- e. Bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris dan Direktur Utama.

2. Assistant Manager

Tugas dan peranannya sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab untuk mengelola operasi sehari – hari kegiatan operasional restoran, termasuk seleksi pengembangan dan manajemen kinerja karyawan.
- b. Mengoptimalkan keuntungan dan memastikan bahwa tamu puas dengan pelayanan restoran.
- c. Mengawasi persediaan makanan dan perlengkapan .
- d. Mengelola semua bidang restoran dan membuat keputusan akhir tentang hal yang penting bagi layanan tamu.
- e. Assistant Manager membuat laporan kepada Manager tentang keadaan store dalam operasi harian.

3. Supervisor

Adapun hak dan kewajiban supervisor adalah sebagai berikut:

- a. Mengawasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya serta memberikan penilaian dan maksud memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi.
- b. Selalu melakukan koordinasi dengan bagian-bagian lain.
- c. Bertanggung jawab kepada manajer.

4. Staff

Adapun tugas hak dan kewajiban karyawan adalah:

a. *Cashier*

- 1) Melayani *customer* yang ingin memesan makanan.
- 2) Memberikan pesanan *customer* dengan benar.

b. *Dinning*

- 1) Membersihkan meja makanan yang kotor.
- 2) Melayani *customer* yang datang dengan ramah.

c. *Kitchen*

- 1) Memasak makanan restaurant sesuai dengan menu makanan yang di sediakan.
- 2) Menyiapkan kebutuhan dapur yang ingin dimasak.

d. *Preparation*

- 1) Mengelola bahan makanan mentah menjadi bahan baku.
- 2) Mencuci dan membersihkan piring atau alat-alat untuk makanan yang kotor.



4.1.3. Kegiatan Usaha

Kegiatan utama dari Restaurant A&W Mampang yaitu sebagai restaurant yang menyediakan makanan cepat saji yang menyuguhkan berbagai variasi makanan dan minuman yang disajikan oleh Restaurant A&W dengan serangkaian pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap *customer* dan dapat mencapai apa yang diharapkan perusahaan.

1. Kegiatan Eksternal

Kegiatan eksternal ini merupakan kegiatan yang banyak dilakukan oleh bagian marketing perusahaan, dimana secara garis besar dapat dijelaskan bahwa kegiatan ini bertujuan untuk memasarkan/memperkenalkan produk perusahaan kepada *public* atau *customer* dengan tujuan akhir menjual produk sebanyak mungkin untuk peningkatan *income* perusahaan.

2. Kegiatan Internal

Kegiatan internal perusahaan adalah kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan kegiatan yang menyangkut persiapan, pengolahan, pelayanan terhadap *customer* sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan yang diharapkan. Karena hasil inilah yang akan menentukan seberapa besar Restaurant A&W Mampang mampu memberikan kepuasan kepada *customer*. Selain itu Restaurant A&W Mampang mempunyai nilai-nilai perusahaan yang harus dijaga oleh setiap karyawan yaitu :

- a. A&W berusaha menanamkan kepada setiap karyawan rasa memiliki untuk mencapai nilai-nilai yang tinggi atas produk dan pelayanan kepada setiap *customer*.

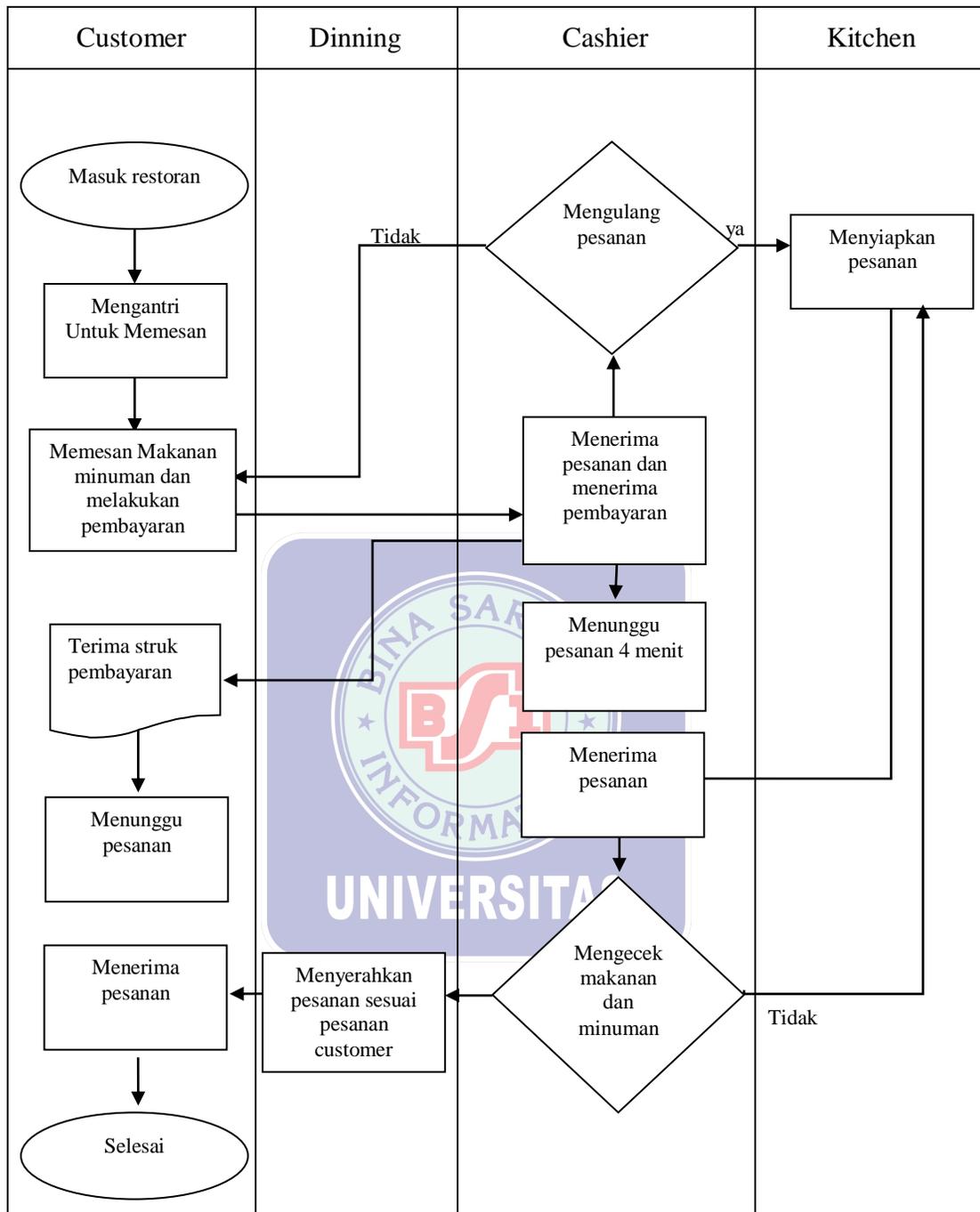
- b. Berusaha menjaga hubungan dan kualitas produk yang baik kepada setiap *customer* dengan memperhatikan kebersihan restaurant, keramah tamahan, ketepatan dalam penerimaan dan penyajian pesanan, perawatan yang sangat baik, produk bermutu tinggi setiap saat, dan pelayanan yang cepat.

4.2. Hasil Penelitian

3.2.1. Prosedur Pelayanan Prima Pada Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta

Latar belakang yang mendasari Restoran A&W cabang Mampang Jakarta, dalam menjalankan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan prima, karena pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, berikut alur pemesanan yang ada pada Restoran A&W.





Sumber: Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta

Gambar III.2. Alur Pemesanan Makanan dan Minumam Pada Restoran A&W

Cabang Mampang Jakarta

Keterangan:

- a. Pertama, *customer* datang ke Restoran A&W.
- b. Jika *customer* ingin memesan, *customer* harus mengantri pada bagian *cashier*.
- c. *Customer* memilih menu pesanan dan melakukan pembayaran pada bagian *cashier*.
- d. *Cashier* menerima pesanan, memastikan menu pesanan yang sudah dipesan *customer* lalu menerima pembayaran dari *customer*.
- e. *Customer* menerima struk pembayaran dari menu yang di pesan.
- f. *Customer* menunggu pesanan yang sedang disiapkan selama 4 menit.
- g. *Cashier* menunggu pesanan yang sedang di buat oleh *kitchen* selama 4 menit.
- h. *Kitchen* menyiapkan pesanan yang sudah di order oleh *cashier*.
- i. *Cashier* menerima pesanan yang sudah dibuat oleh *kitchen* dan melakukan pengecekan pesanan sesuai dengan pesanan *customer*.
- j. *Dinning* menyerahkan pesanan yang sudah siap kepada *customer*.
- k. *Customer* menerima pesanan.
- l. Selesai

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Restoran A&W cabang Mampang Jakarta, adapun yang penulis peroleh sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)

- a. Kehandalan karyawan Restoran A&W dalam memberikan pelayanan

- 1) Menguasai *Product knowledge* serta memberikan informasi Restoran A&W dengan benar dan akurat.
- 2) Tidak bertanya kepada karyawan lain serta memberikan penjelasan.
- 3) Menyimpulkan pembicaraan, serta langkah selanjutnya yang akan diambil untuk menindak lanjuti masalah/keluhan/permintaan pelanggan.
- 4) Menawarkan bantuan lainnya serta memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk bertanya kembali.

Pengetahuan dan kehandalan karyawan pada Restoran A&W sangat penting dengan menunjang program layana prima terutama menguasai *product knowledge* serta memberikan informasi mengenai A&W dengan benar dan akurat. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, karyawan Restoran A&W cabang Mampang Jakarta sudah handal dalam menguasai *product knowledge*, karena setiap harinya karyawan sebelum memulai kerja telah diberi *training* oleh perusahaan mengenai *product knowledge* serta melakukan *briefing* yang membahas tentang permasalahan, *review* penjualan, membagi informasi, dan penerapan SOP yang baik pada restoran.

2. Sikap (*Attitude*)

a. *Greeting* prosedur 17 langkah *cashier*

- 1) Lambaikan tangan 45 derajat kearah *register*
- 2) Suara keras dan jelas
- 3) Senyum ramah dan tulus
- 4) *Eye contact*

b. Tanyakan Kepada Tamu

- 1) Apa kabar hari ini?
 - 2) Dengan (Nama Karyawan), ada yang bisa dibantu?
 - 3) Makan disini/dibawa pulang?
- c. Tawarkan paket hemat/promosi
- d. Sebutkan “*Positive comment*” (Jika tamu menentukan pilihan/pesanan) dengan menunjukkan *body language* “O tiga jari”
- e. *Order* ke *kitchen* dan *runner* dengan *calling system* yang benar
- f. Lakukan *suggestive selling* dan tawarkan produk *add-on* dengan *body language* “O tiga jari”
- g. Setelah tamu menentukan pilihan menu, *order* kembali ke *kitchen/runner*
- h. *Repeat order* ke tamu sambil menunjukkan gambar
- i. *Posting* di *register*
- j. Sebutkan total jumlah pembelian dengan mengarahkan tangan ke *display monitor*
- k. Siapkan pesanan tamu, keluarkan minuman dahulu, kemudian makanan
- l. Berikan *condiment* (pada saat pemberian *chili plate*, tunjukkan letak *chili* dan tomat)
- m. Sebutkan uang pembayaran tamu dan periksa uang ke lampu *ultra violet*
- n. *Posting* jumlah uang, tekan *cash*, letakan uang melintang diatas *drawer*
- o. Hitung kembali dua kali
- 1) Saat mengambil uang dari *drawer*
 - 2) Saat memberikan uang kembalian satu persatu ke tamu



- p. Cek *struk* dan sebutkan makanan atau minuman yang keluar (memberikan komentar atau kebanggaan pada satu produk pilihan dengan *body language* ibu jari
- q. Sebutkan *waiting time* (jika ada pesanan tertunda berikan alasannya yang *positive*) lalu tanyakan “ada yang bisa dibantu lagi?” ucapkan terima kasih, selamat makan dan lain kali kembali.

Sikap dalam melayani pelanggan sangat penting terutama saat menyambut pelanggan dan sikap saat selesai kunjungan, dari hasil penelitian yang penulis amati, karyawan Restoran A&W cabang Mampang Jakarta telah melakukan sikap dan perilaku yang benar mulai dari menyambut pelanggan, menyiapkan makanan dan sikap saat selesai kunjungan pelanggan.

Adapun kendala yang terjadi yaitu kurangnya karyawan pada bagian *cashier*. Maka dari itu untuk menutupi kekurangan karyawan yang sedang dibutuhkan terutama pada bagian *cashier* pihak Restoran A&W cabang Mampang Jakarta berupaya menambah karyawan baru secepat mungkin.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan merupakan bentuk citra yang terperancar dari diri seseorang, karena penampilan merupakan sarana komunikasi antara karyawan dengan pelanggan. Berikut adalah standar penampilan karyawan Restoran A&W cabang Mampang Jakarta.

Tabel III.1.
Standar Penampilan pada Restoran A&W

No	Hal yang diperhatikan	Pria	Wanita
1.	Wajah	1. Bersih, tidak berminyak 2. Tidak berkumis/berjenggot	1. Bersih, tidak berminyak. 2. Wajib memakai <i>make up</i> , Sesuai dengan bentuk wajah dan warna kulit.
2.	Rambut	Panjang rambut tidak melebihi kerah baju, dan tertata rapih.	Rambut bersih sehat serta tertata rapi dan memakai harnet.
3.	Kuku	Dipotong pendek dan bersih.	Dipotong pendek dan bersih, tidak boleh menggunakan cat kuku.
4.	Pakaian	Atasan 1. Menggunakan seragam yang disediakan perusahaan. 2. Memakai topi, bersih, rapih dan disertai epron 3. Wajib menggunakan epron, name take dan pin yes perusahaan. Bawahan Celana bahan warna hitam	Atasan 1. Menggunakan seragam yang disediakan perusahaan. 2. Memakai topi, bersih dan rapih 3. Wajib menggunakan name take dan pin yes perusahaan Bawahan Celana bahan warna hitam
5.	Sepatu	1. Model resmi (formal) 2. Berwarna hitam dan 3. kaos kaki warna hitam	1. Model resmi (formal) 2. Berwarna hitam dan 3. kaos kaki warna hitam
6.	Aksesoris	Tidak boleh memakai cincin	Wajib memakai anting
7.	Lain-lain	1. Memakai deodorant/parfum 2. Merawat kesehatan mulut dan gigi.	1. Memakai deodorant/parfum 2. Merawat kesehatan mulut dan gigi.

Sumber: Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta

Dalam melayani pelanggan karyawan A&W dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin seperti pada tabel III.1.

4. Perhatian (*Attention*)

Dalam memberikan pelayanan, karyawan Restoran A&W dituntut untuk memberikan perhatian dan kepedulian pada pelanggan yang berkaitan dengan perhitungan akan kebutuhan pelanggan maupun serta kritikan diantaranya adalah:

a. *Lobby selling*

- 1) Menghampiri tamu yang belum memesan makanan atau berada diluar ruang dengan membawa *tryliner* menu.
- 2) *Greeting*, “Selamat pagi, siang, sore, malam Bapak/Ibu”.
- 3) Tanyakan, “Ada yang bisa dibantu, sudah pesan atau belum kalau belum bisa pesan disini” (Menunjukkan *tryliner* menu dan *suggestive selling*).
- 4) Catat semua pesanan dengan *order from*.
- 5) Sebutkan total pesanan terima uang dari tamu.
- 6) Siapkan semua pesanan di *cashier*, posting semua pesanan.
- 7) Berikan semua pesanan ketamu, berikan uang kembalian beserta struknya (Apabila ada pesanan tertunda berikan *tabel number*).

b. *Six step taking order*

- 1) *Greeting*
 - a) Lambaikan tangan 45 derajat
 - b) Suara keras jelas
 - c) Senyum tulus
 - d) *Eye contact*
- 2) *Sugestif selling*
 - a) Promosi *sell*

- b) *Up sell*
 - c) *Rounding out the order*
 - d) *Cross selling*
- 3) *Corret order*
 - 4) *Register and corret money*
 - 5) *Order assemble*
 - 6) *Thank you and invite to return*

3.2.2. Kendala-kendala Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasi Kendala

Adapun kendala pelayanan penjualan yaitu saat *customer* komplain dikarenakan ada beberapa karyawan yang kurang prima dalam melayani *customer*, dari beberapa komplain yang sering diutarakan oleh *customer* penulis menemukan beberapa masalah mengenai pelayanan disana. Pelayanan penyajikan makanan yang terlalu lama dan terkadang beberapa menu yang sudah dipesan namun karyawan lupa untuk membuat.

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan penanganan *customer* komplain pada Restoran A&W, adapun data yang penulis peroleh sebagai berikut:

1. *Listening* (Mendengarkan)

Kita mendengarkan apa yang menjadi penyebab *customer* komplain.

2. *Apologize* (Meminta maaf)

Meminta maaf atas ketidaknyamanan Bapak/Ibu.

3. *Satisfy* (Memuaskan)

Memberikan kepuasan *customer* dengan mengganti produk yang di komplain dengan persetujuan *manager/supervisor*.

4. *Thank you* (Terima kasih)

Ucapkan terimakasih, selamat makan lain kali kembali.

3.2.3. Cara Mencapai Pelayanan Prima Yang Maksimal

Dalam usaha yang dilakukan untuk mencapai pelayanan prima pada Restoran A&W Cabang Mampang antara lain:

1. Evaluasi kinerja karyawan untuk memahami apa kekurangan yang dialami saat ini dan melakukan antisipasi serta perbaikan kinerja mutu karyawan dengan melakukan *training* dan pengarahan kepada karyawan yang bersangkutan.
2. Menjalankan SOP (*Standart Operating Procedure*) Sebagai acuan dalam menerapkan pelaksanaan pelayanan prima yang baik sesuai standar perusahaan.
3. Meningkatkan kualitas mutu barang/jasa dan pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.

3.2.4. Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur seberapa tingkat kepuasan pelanggan, maka teknik atau cara yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta adalah dengan metode statistik sederhana, pelanggan atau responden diminta untuk mengisi form kuesioner yang berisikan tentang beberapa garis besar pelayanan yang ada di Restoran A&W Cabang Mampang, di form ini

pelanggan diberikan 5 pertanyaan menyangkut kebersihan, pelayanan, cita rasa, keramahan dan harga.

Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk perusahaan, sehingga memungkinkan untuk memberikan respon dengan cepat dan tanggap terhadap masalah yang timbul. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari hasil kuesioner, penulis memberikan batasan dari 2 bulan ke belakang, terhitung dari bulan April 2016 sampai dengan bulan Mei 2016. Berikut penjelasan mengenai aspek-aspek yang menjadi perhitungan kuesioner, nilai dari variable yang menjadi bobot pertanyaan dan cakupan ruang lingkup yang menjadi dasar penilaian:

Table III.2.
Penilaian skor

Tabel nilai

Variable	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Primer (skor)

1. Bukti langsung

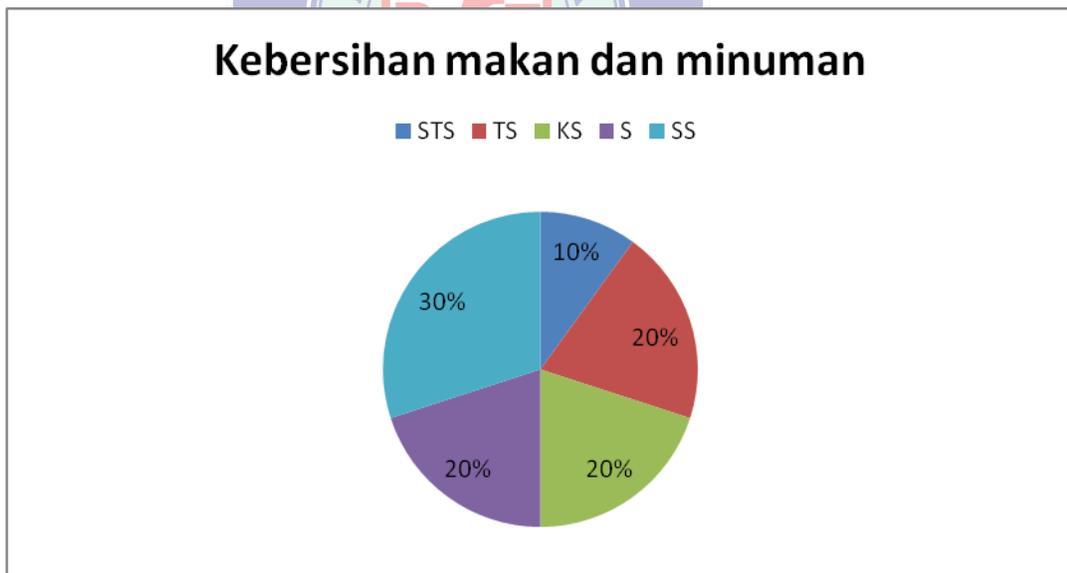
Bukti langsung yaitu Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta selalu menjaga kebersihan dan keseragaman makanan dan minuman.

Tabel III.3. Tanggapan responden mengenai kebersihan Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta dan keseragaman makanan dan minuman.

Pertanyaan 1	kebersihan makanan dan minuman	Presentase
Nilai		
Sangat tidak setuju	3	10%
Tidak setuju	6	20%
Kurang setuju	6	20%
Setuju	6	20%
Sangat setuju	9	30%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner) Tahun 2016

Penulis mengambil data dari 30 orang responden, untuk pertanyaan kuesioner pertama penulis mendapatkan hasil perhitungan bahwa ada 3 responden menjawab sangat tidak setuju, 6 respon tidak setuju, 6 responden kurang setuju, 6 responden setuju dan 9 responden sangat setuju dengan kebersihan makanan dan minuman yang ada di Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta.



Berdasarkan data pada gambar III.3 menunjukkan 30% bahwa mayoritas responden menyatakan kebersihan Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta dan keseragaman makanan dan minuman sangat nikmat tetapi 20% mayoritas responden menyatakan bahwa kebersihan di Restoran A&W Cabang Mampang

Jakarta tidak terjaga adanya meja kotor, bangku lengket dan kaca dinding berdebu.

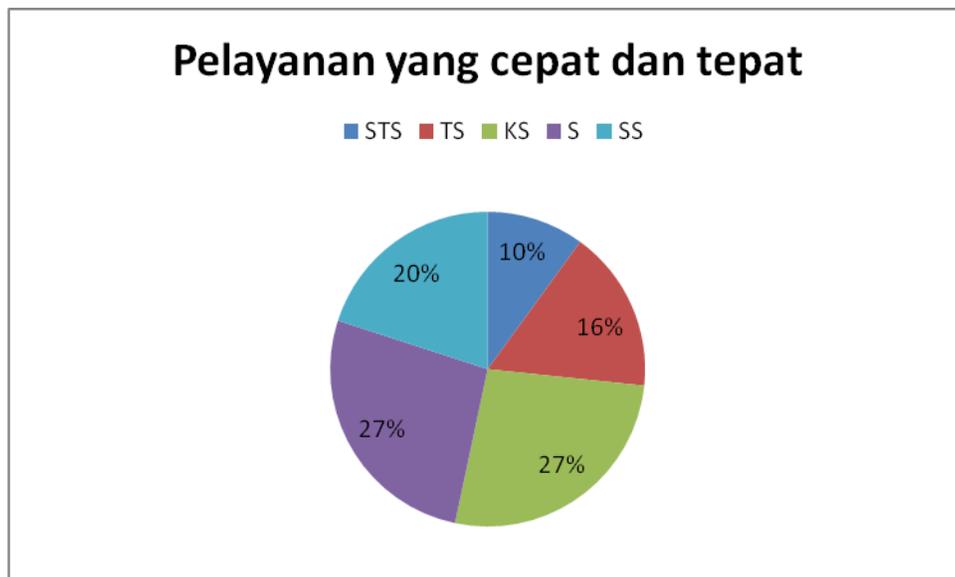
2. Kinerja Perusahaan

Tabel III.4. Tanggapan responden mengenai pelayanan yang cepat dan tepat kepada karyawan yang telah bekerja dengan baik

Pertanyaan 2	Pelayanan yang cepat dan tepat	Presentase
Nilai		
Sangat tidak setuju	3	10%
Tidak setuju	5	16%
Kurang setuju	8	27%
Setuju	8	27%
Sangat setuju	6	20%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner) Tahun 2016

Penulis mengambil data dari 30 orang responden, untuk pertanyaan kuesioner kedua penulis mendapatkan hasil perhitungan bahwa ada 3 responden menjawab sangat tidak setuju, 5 respon tidak setuju, 8 responden kurang setuju, 8 responden setuju dan 6 responden sangat setuju dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang ada di Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta.



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan mayoritas responden menyatakan bahwa karyawan tidak bekerja dengan baik.

3. Kenikmatan Makanan

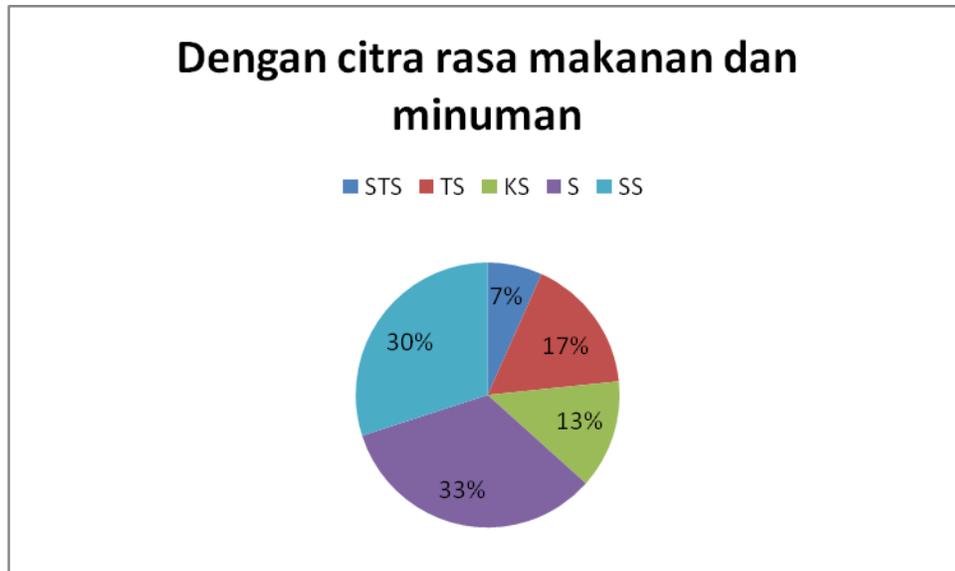
Tabel III.5. Tanggapan responden mengenai citra rasa makanan dan minuman pada Restoran A&W

Pertanyaan 3	Citra rasa makanan dan minuman	Presentase
Nilai		
Sangat tidak setuju	2	7%
Tidak setuju	5	17%
Kurang setuju	4	13%
Setuju	10	33%
Sangat setuju	9	30%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner) Tahun 2016

Penulis mengambil data dari 30 orang responden, untuk pertanyaan kuesioner ketiga penulis mendapatkan hasil perhitungan bahwa ada 2 responden menjawab sangat tidak setuju, 5 respon tidak setuju, 4 responden kurang setuju, 10

responden setuju dan 9 responden sangat setuju dengan cita rasa makanan dan minuman yang ada di Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta.



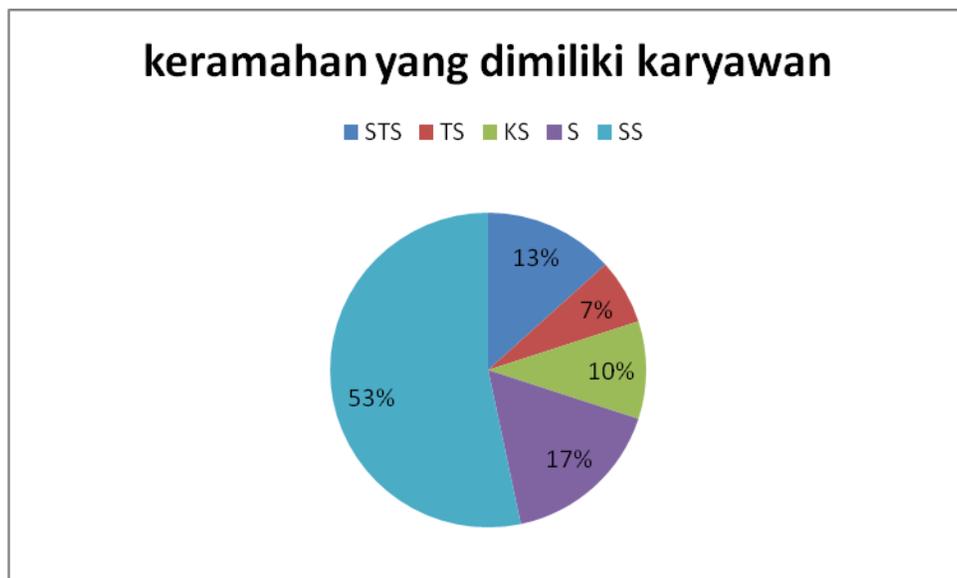
Berdasarkan data pada gambar III.5. menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan cita rasa makanan dan minuman pada Restoran A&W sangat disukai dan memberikan kenikmatan pada makanan.

4. Tabel III.6. Tanggapan responden mengenai keramahan yang dimiliki karyawan Restoran A&W .

Pertanyaan 4	Keramahan yang dimiliki karyawan	Presentase
Nilai		
Sangat tidak setuju	4	13%
Tidak setuju	2	7%
Kurang setuju	3	10%
Setuju	5	17%
Sangat setuju	16	53%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner) Tahun 2016

Penulis mengambil data dari 30 orang responden, untuk pertanyaan kuesioner ketiga penulis mendapatkan hasil perhitungan bahwa ada 4 responden menjawab sangat tidak setuju, 2 respon tidak setuju, 3 responden kurang setuju, 5 responden setuju dan 16 responden sangat setuju dengan cita Keramahan yang dimiliki karyawan yang ada di Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta.



Dari data pada gambar III.6. menunjukkan mayoritas responden menyatakan bahwa karyawan Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta telah memberikan informasi dengan penuh keramahan selalu memberikan jawaban atas pertanyaan *customer* secara sabar.

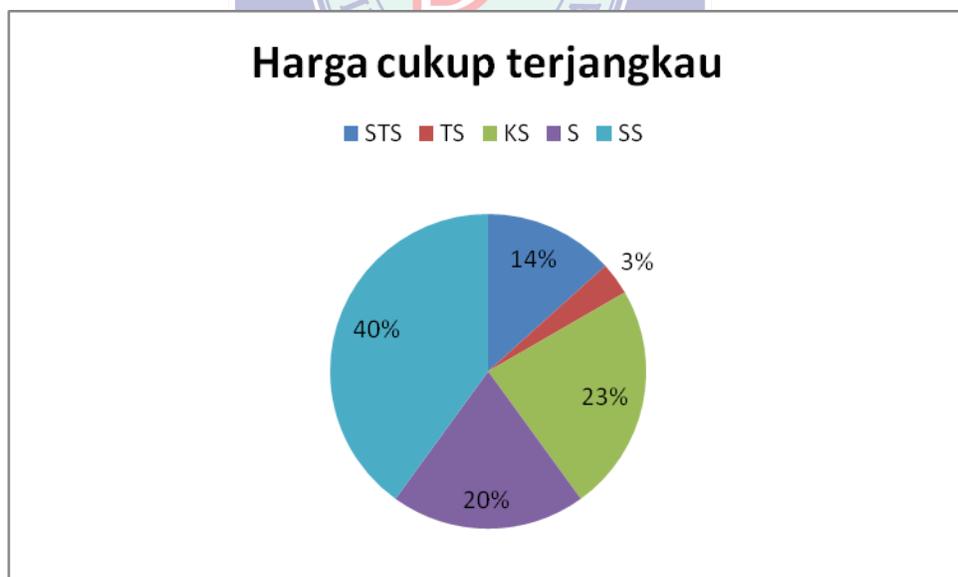
5. Harga

Tabel III.7. Tanggapan responden mengenai Restoran A&W dalam memberikan harga yang sesuai dan terjangkau oleh customer.

Pertanyaan 5	Harga cukup terjangkau	Presentase
Nilai		
Sangat tidak setuju	4	14%
Tidak setuju	1	3%
Kurang setuju	7	23%
Setuju	6	20%
Sangat setuju	12	40%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner) Tahun 2016

Penulis mengambil data dari 30 orang responden, untuk pertanyaan kuesioner ketiga penulis mendapatkan hasil perhitungan bahwa ada 4 responden menjawab sangat tidak setuju, 1 respon tidak setuju, 7 responden kurang setuju, 6 responden setuju dan 12 responden sangat setuju dengan Harga cukup terjangkau yang ada di Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta.



Dari data pada gambar III.7. menunjukkan 40% responden menyatakan bahwa harga yang diberikan Restoran A&W sudah sesuai dengan rasa makanan dan 20% responden bersikap setuju. Data di atas dapat dijelaskan bahwa ada indikasi

Restoran A&W tidak memberikan cita rasa yang memuaskan yang sesuai dengan harga yang ada, hal ini dapat terjadi karena kurang menyediakan fasilitas-fasilitas yang tersedia yaitu tidak ada fasilitas Wafi, dan menarik pesaing yang ada.

Tabel III.8.
Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan		
Keterangan	Jumlah	presentase
Puas	25	83%
Tidak puas	5	17%
Jumlah	30	100%

Dari data pada tabel III.8. menunjukkan 25 responden memilih puas dan 5 responden memilih tidak puas jadi total 30 responden



Pembahasan Hasil Penelitian

Dari data pada gambar III.8. Berdasarkan hasil penulis dapat sebagian kecil 17% responden menjawab tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pada

Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta dan 83% responden menyatakan sangat puas dengan kebersihan makanan dan minuman, pelayanan yang cepat dan tepat, cita rasa makanan yang disajikan, pelayanan dan keramahtamahan, harga *relative* terjangkau kualitas pelayanan jasa Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari *customer* tentang penampilan fisik Restoran A&W. Kualitas yang dirasakan oleh *customer* memberikan dampak pada keinginan *customer* untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi *customer*.

Perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan *customer* merasa mendapatkan kepuasan maka akan tercipta loyalitas *Customer*, dan sebaliknya kualitas pelayanan yang ditampilkan oleh suatu perusahaan merupakan salah satu stimulus yang menciptakan *customer* melakukan transaksi kembali dengan perusahaan jasa tersebut. Karyawan Restoran A&W selalu memberikan senyum dan sapaan kepada setiap *customer* yang menggunakan jasa pelayanan Restoran A&W, dan Restoran A&W juga berusaha memenuhi keinginan *customer*, sampai menyediakan menu makanan yang diinginkan *customer*. Keberhasilan perusahaan memuaskan *customer* akan menjadi titik awal dari hubungan yang akan berlanjut antara *customer* dan perusahaan, tetapi Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta juga mempunyai kelemahan kurang menyediakan fasilitas-fasilitas yang tersedia yaitu tidak ada fasilitas Wifi.

Penetapan harga menurut persepsi sebagian besar *customer* dalam kategori baik. Sebagian besar *customer* merasa bahwa Restoran A&W telah memberikan

harga yang sesuai dengan sajian makanan, dengan jaminan kenyamanan dan keramahan berkaitan dengan teori yang menyatakan bahwa penetapan harga yang tepat sesuai dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menciptakan kepuasan *customer*. Restoran A&W sudah menetapkan harga dengan baik, hal ini dilihat dari hasil penelitian dan banyak *customer* yang mengatakan bahwa mereka merasa sesuai dengan harga yang ada. Di samping itu, Restoran A&W juga memberikan voucher untuk pembelian paket nasi atau paket kentang pada setiap hari selasa dengan voucher minuman *RootBeer* kepada *customer* yang sering datang. Menggunakan jasa pelayanan tersebut, dengan mempunyai voucher tersebut *customer* dapat menukarkan voucher di Restoran A&W tergantung dari masa periode tanggal yang tertera pada voucher tersebut hal ini merupakan strategi yang bagus dalam menciptakan kepuasan *customer*, sehingga *customer* yang mempunyai voucher tersebut lebih memilih pelayanan Restoran A&W dibandingkan pesaing lain. *customer* memandang bahwa harga yang sesuai dengan fasilitas yang disediakan memberikan dampak positif pada kepuasan.

Kepuasan *customer* Restoran A&W tergolong tinggi, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar *customer* merasa puas atas pelayanan. Para *customer* juga merasa puas atas kinerja perusahaan seperti *cashier* yang memberikan pelayanan secara baik. Kepuasan *customer* tersebut secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas *customer*, kepuasan *customer* dapat terpenuhi dengan adanya pelayanan yang berkualitas baik, serta penetapan harga yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para *customer* nya.