

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori yang Terkait dengan Variabel Terkait

1. Restoran

Menurut Peraturan menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014, Restoran adalah bentuk bisnis yang menyediakan layanan makanan dan minuman dengan fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk proses pengolahan, penyimpanan, dan penyajian di lokasi yang tetap dan tetap tidak berpindah-pindah. Tujuan utama restoran adalah untuk mencapai profit dan keuntungan dari penjualan makanan dan minuman kepada pelanggan (Putra, 2022).

Menurut Wahyuningsih (2019) mengemukakan bahwa restoran adalah suatu struktur yang dijalankan secara komersial dan secara publik melayani permintaan pangan dan minuman bagi individu yang berada baik dalam jarak dekat ataupun jauh dari lokasinya. Dalam mengaplikasikan konsep restoran dan tata cara pelayanan, fokus utama adalah memberikan kualitas terbaik kepada pelanggan. Aspek ini mencakup mutu produk, tidak hanya pada sektor manufaktur, melainkan juga di ranah industri makanan. Pelanggan sangat tertarik pada makanan yang memiliki standar mutu tinggi.

Menurut Ninemeier dan Hayes (2006) dalam Harahap & Julvitra, (2020) restoran merupakan bisnis yang bergerak di bidang layanan makanan dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Basis utama dari bisnis restoran ini mencakup penjualan makanan dan minuman kepada individu-individu dan kelompok kecil dari para tamu.

Menurut Bagyono, (2010) dalam Putra (2022) Restoran ialah bentuk usaha di bidang kuliner yang menjalankan operasinya secara komersial, menyajikan layanan pangan dan minuman. Tempat khusus dapat didirikan bagi restoran ini, baik berdiri sendiri maupun di lokasi tertentu, untuk menawarkan layanan kepada para pelanggan. Di sisi lain, terdapat restoran yang berlokasi di dalam sebuah hotel, dan biasanya dikelola oleh

hotel itu sendiri dengan manajemennya berada di bawah departemen makanan dan minuman (*food and beverage*).

Menurut Harahap, & Julvitra, (2020) Restoran merupakan sebuah entitas bisnis yang memberikan layanan kepada pelanggan dengan menyediakan pilihan makanan dan minuman untuk masyarakat umum, dengan tujuan untuk mendapatkan laba.

Klasifikasi Restoran Menurut Menurut Marsum (2005) dalam Harahap, & Julvitra, (2020) Jika dilihat dari cara pengelolaan dan metode penyajiannya, restoran memiliki berbagai jenis klasifikasi, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Restoran *A'la Carte* adalah tipe tempat makan yang diizinkan untuk menawarkan beragam hidangan lengkap dengan berbagai variasi. Di sini, para pengunjung memiliki kebebasan untuk memilih makanan sesuai dengan preferensi mereka.
- b. *Coffee Shop* atau *Brasserie* adalah restoran yang menggunakan sistem pelayanan *American Service* dan terkadang menyajikan makanan dengan cara *buffet*. Restoran ini menyajikan makan siang dan makan malam.
- c. *Cafeteria* atau *Café* adalah jenis restoran yang mengutamakan penjualan kue, sandwich, kopi, serta teh. Menuanya terbatas dan tidak mencakup minuman beralkohol.
- d. *Dining Room* adalah restoran yang terdapat di hotel kecil, motel, atau penginapan dengan harga lebih ekonomis daripada restoran di hotel bintang 3. Restoran ini juga terbuka untuk tamu dari luar hotel.
- e. *Discotheque* adalah Restoran tersebut khusus menghadirkan hidangan kecil, dimana para pelanggan bisa menikmati makanan ringan sambil menikmati irama musik.
- f. *Grill Room (Rotisserie)* adalah restoran yang menyediakan berbagai macam daging panggang. Dapur dan ruang tamu biasanya dipisahkan oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang diinginkan dan menyaksikan proses pembuatan makanan tersebut.

- g. *Inn Tavern* adalah jenis restoran yang berlokasi di tepi kota dan dikelola oleh individu atau perorangan. Restoran ini menawarkan harga yang terjangkau.
- h. *Pizzeria* adalah restoran yang khusus menyajikan masakan Italia seperti *pizza* dan *spaghetti*.
- i. *Gourmet Restaurant* adalah restoran yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk para ahli di bidang kuliner. Keistimewaan dari restoran ini adalah hidangan yang lezat dan pelayanan yang mewah, namun dengan harga yang cukup mahal.

2. Pramusaji (*waiter/waitress*)

a. Pengertian Pramusaji

Pramusaji adalah peran atau posisi yang ada dalam berbagai bagian departemen penjualan makanan dan minuman (F&B) seperti restoran, layanan kamar, acara khusus, dan bar (Audina, 2017) dalam (Priambodo, dkk, 2022).

Menurut Sujatno (2021) dalam Anggraini & Utami (2022), *waiter* atau *waitress* adalah seorang anggota staf restoran yang bertanggung jawab atas tugas profesional dalam melayani keperluan makanan dan minuman bagi para tamu hotel.

Menurut Atmodjo (2005) dalam Safitri (2022), *waiter* atau *waitress* merupakan seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di sebuah restoran atau bar. Atmodjo (2005) dalam Safitri (2020) mengatakan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah karyawan di dalam restoran yang bertanggung jawab dalam menerima dan menghadiri tamu-tamu, memberikan sambutan yang hangat dan kenyamanan kepada mereka, menerima serta menghidangkan pesanan makanan dan minuman, serta menjaga kebersihan restoran dan area sekitarnya. Selain itu, mereka juga menyiapkan meja makan untuk tamu-tamu yang datang selanjutnya.

b. Kriteria Pramusaji

Menurut Marsum (2005:91) dalam Sari (2018) Sejumlah standar yang perlu terpenuhi untuk menjadi seorang pelayan yang kompeten, antara lain:

- 1) Memiliki tingkat kesadaran sosial yang tinggi,
- 2) Mempunyai sifat dan kebiasaan-kebiasaan yang baik,
- 3) Berkomunikasi secara efektif dengan para tamu,
- 4) Menampilkan kepribadian yang menyenangkan, ramah, dan sopan,
- 5) Menguasai pengetahuan terkait pekerjaannya,
- 6) Bersedia melayani para tamu.

c. Formulasi Sikap Pelayanan Pramusaji

Menurut Marsum (2005:92-93) dalam Sari (2018) ada tiga pokok tahap pelayanan yang sangat mendasar dan saling keterkaitan, yaitu:

1) Persiapan Pelayanan

Persiapan pelayanan, dalam konteks yang lebih spesifik, melibatkan persiapan hidangan yang akan disajikan kepada pelanggan. Namun, dalam pengertian yang lebih luas, persiapan pelayanan juga mencakup kesiapan mental dan fisik pramusaji untuk menjalankan tugas dengan baik. Persiapan pelayanan dalam pengertian yang lebih komprehensif dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu:

a) Persiapan Fisik

Meliputi persiapan dan pengecekan kesiapan peralatan dan fasilitas yang akan digunakan dalam pelayanan, seperti meja, kursi, peralatan makan, serta memastikan kebersihan dan kerapian area pelayanan.

- a. Berpakaian rapi, pantas, dan benar.
- b. Menampilkan raut muka yang bahagia serta menunjukkan keceriaan.
- c. Sikap tubuh lentur dan luwes.

- d. Sopan dan ramah terlihat dari muka dan sikap tubuh.
- e. Menunjukkan kondisi sehat jasmani.
- f. Sikap siap untuk bekerja.

b) **Persiapan Mental**

Upaya untuk memastikan pramusaji melaksanakan tugasnya secara efisien termasuk mempersiapkan mereka secara mental. Ini melibatkan mempertahankan konsentrasi, memelihara rasa percaya diri, dan mengurangi beban dalam menjalankan tugas. Pengaturan emosi dan menjauhkan diri dari keluhan serta persoalan pribadi selama bekerja menjadi penting. Pentingnya mempertahankan fokus agar perhatian pramusaji hanya terfokus pada pekerjaan, dan tidak terbagi pada hal-hal lain. Upaya pemusatan pikiran ini dapat diterapkan dengan menganggap pekerjaan yang sedang dijalani sebagai suatu hobi yang dinikmati.

c) **Persiapan Alat Bantu**

Alat-alat bantu yang digunakan untuk mendukung efektivitas pelayanan meliputi peralatan tulis untuk mencatat pesanan pelanggan, perkakas makan dan minum, serta perlengkapan untuk penyajian.

3. Personal Hygiene

a. Pengertian Personal Hygiene

Menurut Permenkes RI 2011 (dalam Septiani dan Wulandari, 2020:56), *Hygiene* dan sanitasi makanan melibatkan langkah-langkah untuk mengelola risiko kontaminasi makanan, baik itu berasal dari bahan makanan, individu, lingkungan, maupun peralatan yang digunakan.

Perbedaan antara *hygiene* dan sanitasi terletak pada fokus aktivitasnya. *Hygiene* mengutamakan kegiatan yang terlibat dengan individu, sementara sanitasi lebih menitikberatkan pada elemen lingkungan manusia. Maksud dari usaha dalam bidang *hygiene* dan sanitasi adalah untuk mencegah terjadinya penyakit, keracunan,

serta isu-isu kesehatan lain yang bisa muncul akibat interaksi dengan lingkungan.

Individu yang berinteraksi langsung dengan makanan serta peralatan, dimulai dari tahap persiapan, kebersihan, pengolahan, transportasi, hingga penyajian, dikenal sebagai pengendali makanan. Dalam proses pengolahan makanan, peran pengendali makanan memegang peranan penting. Mereka memiliki potensi untuk menyebarkan penyakit. Oleh karena itu, penting bagi mereka untuk senantiasa dalam kondisi kesehatan yang baik serta memiliki keahlian yang memadai (Kemenkes RI, 2003).

Sangat penting bagi penjamah makanan untuk memperhatikan *personal hygiene* dan perilaku sehat. Seorang penjamah makanan harus memiliki kesadaran bahwa sanitasi makanan harus menjadi bagian dari pandangan hidupnya, dan menyadari betapa pentingnya sanitasi makanan, *personal hygiene*, serta memiliki kebiasaan, minat, dan perilaku yang sehat.

Tindakan untuk memelihara kebersihan individu yang menangani makanan, melaksanakan perlakuan yang sanitasi terhadap makanan, dan menjaga kebersihan pribadi dapat mencegah potensi kontaminasi makanan oleh bakteri. Hal ini sangat penting karena kebersihan penjamah makanan merupakan sumber potensial dalam rangkaian penularan bakteri ke dalam makanan, yang bisa menjadi penyebab penyakit.

Dengan demikian, perhatian terhadap kebersihan penjamah makanan merupakan langkah krusial dalam memastikan keamanan dan kualitas makanan yang disajikan kepada pelanggan, serta mencegah penyebaran penyakit yang disebabkan oleh kontaminasi bakteri dalam makanan.

Persyaratan perilaku higienis bagi individu yang memproses makanan, terutama di lingkungan kantin, seperti yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/Menkes/SK/VII/2003, meliputi hal-hal berikut:

- 1) Semua kegiatan pengolahan makanan harus dilakukan dengan cara terlindung dari kontak langsung dengan tubuh.
- 2) Perlindungan kontak langsung dengan makanan dilakukan dengan: sarung tangan plastik, penjepit makanan, sendok garpu dan sejenisnya.
 - a) Setiap tenaga pengolah makanan pada saat bekerja harus memakai celemek dan penutup rambut.
 - b) Setiap tenaga penjamah makanan pada saat bekerja harus berperilaku:

berperilaku:

1. Tidak makan atau mengunyah makanan kecil/permen.
 2. Tidak memakai perhiasan (cincin).
 3. Tidak bercakap-cakap.
- c) Selalu mencuci tangan sebelum bekerja dan setelah keluar dari kamar kecil.
 - d) Tidak memanjangkan kuku.
 - e) Selalu memakai pakaian yang bersih.

Penjamah makanan menjadi penyebab potensial terjadinya kontaminasi makanan apabila:

- 1) Menderita penyakit tertentu;
- 2) Kulit, tangan, jari-jari dan kuku banyak mengandung bakteri kemudian kontak dengan makanan;
- 3) Apabila batuk, bersin maka akan menyebarkan bakteri;
- 4) Akan menyebabkan kontaminasi silang apabila setelah memegang sesuatu kemudian menyajikan makanan.

Berlandaskan pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 942/Menkes/SK/VII/2003 yang berkaitan dengan Panduan Persyaratan Kebersihan Makanan Jajanan, maka kriteria yang wajib ditaati oleh individu yang mengolah makanan adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak mengalami penyakit mudah menular seperti batuk, pilek, influenza, diare, atau penyakit perut lainnya.

- 2) Menutup luka, baik luka terbuka seperti bisul atau luka lainnya.
- 3) Mempertahankan kebersihan rambut, kuku, tangan, dan pakaian.
- 4) Menggunakan celemek dan penutup kepala.
- 5) Mencuci tangan sebelum menangani makanan.
- 6) Menggunakan perlengkapan atau sarung tangan saat menyentuh makanan.
- 7) Tidak merokok atau menggaruk bagian tubuh (telinga, hidung, mulut, dll.) saat menangani makanan.
- 8) Tidak batuk atau bersin di dekat makanan yang akan disajikan tanpa menutup mulut atau hidung.

Personal hygiene memiliki akar kata dari bahasa Yunani yang terdiri dari "*personal*" yang berarti perorangan atau individu, dan "*hygiene*" yang berarti kesehatan. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa *personal hygiene* atau kesehatan pribadi adalah usaha individu untuk menjaga dan meningkatkan kebersihan serta kesehatan diri sendiri demi mencapai kesejahteraan fisik dan mental.

Personal hygiene melibatkan tindakan-tindakan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan pribadi, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan secara keseluruhan. Sebaliknya, kurangnya perawatan diri atau kebersihan adalah kondisi di mana seseorang tidak mampu atau tidak melakukan perawatan kebersihan yang memadai untuk dirinya sendiri (Potter & Perry, 2005) dalam (Karlina dkk, 2021)

Personal hygiene adalah rangkaian tindakan perawatan diri yang dilakukan untuk menjaga kesehatan, baik secara fisik maupun psikologis. Tujuannya adalah untuk mempertahankan kebersihan, melatih kehidupan yang sehat dan bersih, serta mengubah pandangan atau persepsi terhadap kesehatan dan kebersihan. Melalui *personal hygiene*, seseorang menciptakan penampilan yang sesuai dengan kebutuhan kesehatannya dan berusaha memastikan

kesehatan dan kebersihan diri tetap terjaga (Uliyah dan Hidayat, 2008) dalam (Daud, 2020)

Menurut Tarwoto dan Wartonah(2011) dalam Rambe (2021) *personal hygiene* adalah rangkaian upaya yang bertujuan untuk menjaga kebersihan serta kesehatan individu demi kesejahteraan fisik dan mental. Tujuan dari higiene pribadi adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk meningkatkan derajat kesehatan
- 2) Untuk menjaga kebersihan individu
- 3) Memperbaiki *personal hygiene* yang kurang
- 4) Dalam rangka mencegah timbulnya penyakit
- 5) Guna meningkatkan rasa percaya diri
- 6) Sebagai upaya menciptakan tampilan yang menarik.

Menurut Isro'in dan Andarmoyo (2012) dan menurut Ichwan (2017) dalam Rambe (2021) *personal hygiene* meliputi :

- 1) Mencuci tangan

Mencuci tangan merupakan langkah yang dapat mencegah kontaminasi makanan jika seseorang mengabaikan kebersihan tangan mereka. Tangan memiliki kemampuan untuk mentransfer bakteri dan virus ketika menyentuh makanan secara langsung. Oleh karena itu, penting bagi individu yang terlibat dalam proses penyajian makanan untuk menjalankan tindakan mencuci tangan dengan serius.

Mencuci tangan dengan menggunakan sabun merupakan salah satu langkah efektif untuk memutus rantai penyebaran bakteri yang dapat menempel pada tangan setelah seseorang menggunakan kamar kecil atau setelah buang air besar. Dengan mencuci tangan secara tepat, kita dapat mencegah penularan kuman dan menjaga kebersihan makanan yang akan disajikan.

- 2) Kebersihan kuku

Memiliki kuku yang panjang dapat berdampak negatif bagi seseorang karena potensial menjadi sarang bakteri.

Saat individu dengan kuku panjang menyentuh makanan secara langsung, bakteri yang ada di dalam kuku dapat berpindah ke makanan tersebut. Hal ini dapat menyebabkan konsumen makanan tersebut terkena dampak buruk, karena bakteri yang terkontaminasi dapat menyebabkan keracunan makanan atau infeksi lainnya. Oleh karena itu, menjaga kebersihan kuku dan memotongnya secara teratur sangat penting untuk mencegah penyebaran bakteri dan menjaga keamanan makanan.

3) Kebersihan kulit

Kebersihan kulit adalah hal yang paling pertama menciptakan kesan atau impresi pada orang lain.

4) Kebersihan pakaian

Menjaga kebersihan pakaian bagi individu yang mengolah makanan dan pelayan adalah aspek yang sangat penting. Pakaian yang tidak bersih berpotensi menyebabkan kontaminasi pada makanan saat berinteraksi secara langsung dengan makanan.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan bisa diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan memenuhi kebutuhan. Menurut Pasolong (2011:133) dalam Solichin (2019) pelayanan yang baik adalah keterampilan individu dalam memberikan layanan yang menghasilkan kepuasan bagi pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Surjadi (2012) dalam Maharani (2020) bahwa pelayanan melibatkan segala upaya yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan mengacu pada definisi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disarikan bahwa pelayanan merujuk pada aktivitas atau upaya yang dilakukan oleh organisasi atau kelompok dalam rangka memenuhi kebutuhan baik melalui produk maupun layanan, dengan niat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Simamora (2001) dalam Herdiansyah (2020) Kualitas pelayanan merujuk pada segala jenis aktivitas atau keuntungan yang diberikan oleh satu entitas kepada pihak lain, yang pada hakikatnya tidak bersifat fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk evaluasi pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterimanya (*perceived service*) melalui tingkat pelayanan yang diinginkan (*expected service*) menurut Cronin, Taylor and Prabowo (2002) dalam Kusumaningrum, dkk (2023).

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci bagi usaha di industri kuliner. Kualitas layanan merujuk pada segala hal yang terasa autentik dan mampu memberikan respons cepat serta kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang optimal seringkali terkait dengan etika dan kesungguhan tim kerja. Kualitas pelayanan terhubung dengan perhatian, komunikasi yang efektif, serta keterampilan staf dalam memahami kebutuhan konsumen (Dewi dan Putri, 2022).

Menurut Wijaya (2016) dalam Maharani (2020) Kualitas pelayanan merujuk pada penilaian sejauh mana tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah:

- a. (*Tangible*) Tampilan Fisik
- B. (*Reliability*) Keandalan
- C. (*Responsiveness*) Daya Tanggap
- D. (*Assurance*) Jaminan
- E. (*Emphaty*) Empati

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dengan mengedepankan lima dimensi utama: kehandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik (Lupiyoadi, 2013) dalam (Andriani, 2020). Di samping menyediakan pelayanan yang memuaskan pelanggan, restoran diharapkan menciptakan lingkungan yang nyaman sebagai daya tarik untuk mengundang kunjungan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Berwujud (*Tangibles*). Kemampuan perusahaan dalam memperlihatkan penampilan dan efektivitas sarana serta prasarana kepada pihak luar.
- 2) Keandalan (*Reliability*). Kemampuan untuk memberikan layanan sejalan dengan janji yang telah dibuat dengan akurasi dan keandalan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*). Sebuah inisiatif yang bertujuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang efisien kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tepat waktu.
- 4) Jaminan (*Assurance*). Pengetahuan tentang etika dan sopan santun karyawan serta kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- 5) Empati (*Empathy*). Memberikan perhatian penuh yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

5. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, Kepuasan adalah tingkat perasaan individu setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang dimiliki (Kotler 2002:42) dalam (Pohan, 2019). Sedangkan Tse dan Wilton (1998) dalam (Malini 2019) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah hasil tanggapan dari pelanggan terhadap perbandingan antara ekspektasi mereka sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah digunakan. Konsep kepuasan pelanggan sendiri memiliki definisi yang kompleks. Berbagai ahli memberikan beragam pengertian mengenai hal ini.

Rangkuti (2003) dalam Dewi (2017) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari sebuah yang dirasakan dengan yang diterapkan.

Kepuasan pelanggan ialah sebagai bagian dari factor yang penting saat menentukan loyalitas pelanggan. Untuk memenangkan persaingan, para pelaku usaha kuliner harus menyajikan para pelanggan agar puas, contohnya yaitu menyajikan kualitas produk dengan mutu yang bagus,

murah harganya, pelayanan baik serta penyerahan produk cepat dari pada pesaing (Pradini & Pratami, 2022).

Sedangkan menurut Kotler (1997) dalam Zulkarnain dan Neneng (2018) Kepuasan adalah tingkat emosi yang tercermin dari perbandingan antara hasil kinerja produk atau layanan yang diterima dan ekspektasi yang diharapkan oleh seseorang. Tingkat kepuasan bersifat sangat individual, sehingga perbandingan kepuasan antara satu konsumen dan konsumen lainnya bisa berbeda. Ini dikarenakan oleh sejumlah faktor seperti usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, status sosial, situasi ekonomi, budaya, pandangan mental, dan karakteristik pribadi. Dengan kata lain, tingkat kepuasan tergantung pada perbedaan antara persepsi kinerja aktual dan harapan yang ada.

b. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2000) dalam Musa (2022) ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan pelanggan kesempatan yang luas untuk berpendapat atau bahkan mengemukakan keluhan merupakan organisasi yang fokus pada kepentingan pelanggan (*customer-oriented*).

2. Survei kepuasan pelanggan

Dalam beberapa kesempatan, perusahaan perlu menjalankan penilaian kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan atau produk yang disediakan. Proses penilaian ini dapat dijalankan dengan mengirimkan kuesioner oleh staf perusahaan kepada konsumen. Dari hasil penilaian tersebut, perusahaan dapat memahami kelemahan dan keunggulan produk atau layanan yang ditawarkan sehingga dapat memperbaiki aspek-aspek yang dinilai kurang oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (2020) Pengukuran kepuasan konsumen melalui survei ini dapat diimplementasikan melalui beberapa metode yang meliputi:

a. *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilaksanakan secara langsung melalui penggunaan pertanyaan dengan skala penilaian yang mencakup opsi seperti sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

b. *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan berfokus pada dua aspek pokok, yaitu seberapa besar harapan pelanggan terhadap atribut khusus dan seberapa besar persepsi mereka terhadap apa yang telah dirasakan.

c. *Problem analysis*

Responden yang merupakan pelanggan diminta untuk memaparkan dua aspek utama. Pertama, kendala atau masalah yang mereka alami terkait dengan penawaran perusahaan. Kedua, usulan atau rekomendasi untuk melakukan penyempurnaan.

d. *Importance-performance analysis*

Dalam metode ini, peserta diminta untuk menilai elemen-elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan tingkat kepentingannya. Selain itu, mereka juga diminta untuk menilai sejauh mana perusahaan melakukan kinerja yang baik dalam masing-masing elemen (atribut) tersebut.

3. *Ghost Shopping*

Teknik ini diterapkan dengan menggunakan individu yang dipekerjakan oleh perusahaan (*Ghost Shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan di kompetitor, tujuannya adalah agar para *Ghost Shopper* ini dapat mengevaluasi mutu pelayanan yang disediakan oleh perusahaan pesaing. Hasil evaluasi ini kemudian bisa menjadi dasar

untuk melakukan perbaikan pada mutu pelayanan perusahaan itu sendiri.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Perusahaan menerapkan teknik ini dengan mengkomunikasikan kembali dengan pelanggan yang sebelumnya telah lama tidak berinteraksi atau melakukan pembelian di perusahaan, karena kini mereka telah beralih ke kompetitor. Selain itu, perusahaan juga bertujuan untuk mengetahui alasan-alasan yang mendorong pelanggan untuk berpindah ke perusahaan pesaing. Menurut Tjiptono (2011) dalam Gusti, dkk (2020) ada empat (4) metode pengukuran kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Berbagai bentuk saluran komunikasi yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis, kartu komentar, layanan telepon gratis, situs web, serta alternatif lainnya.

b. *Ghost Shopping*

Satu dari beberapa cara untuk mendapatkan pemahaman tentang kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan beberapa individu sebagai "ghost shoppers" yang bertindak sebagai calon pelanggan bagi jasa perusahaan dan juga pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

Sebagai tindakan yang baik, perusahaan sebaiknya mengambil inisiatif untuk menghubungi pelanggan yang tidak lagi melakukan pembelian atau yang sudah beralih pemasok, dengan tujuan untuk memahami alasan di balik keputusan mereka tersebut dan untuk dapat mengambil langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan yang tepat.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui proses survei, perusahaan akan mendapatkan respons dan masukan langsung dari pelanggan, serta

mengindikasikan komitmen positif perusahaan terhadap pelanggan.

B. Keterkaitan antar Variable

Berdasarkan kepada industri Pariwisata dalam bidang akomodasi yang tidak terlepas akan motivasi akan keputusan pelanggan Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

1) Analisis Pengaruh *Personal Hygiene* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta

Salah satu cara untuk memelihara kesehatan adalah dengan mengonsumsi makanan yang aman, yaitu memastikan makanan tersebut tidak terkontaminasi. Kontaminasi dapat menyebabkan makanan menjadi media bagi suatu penyakit (Suryani dan Astuti, 2019).

Individu yang berinteraksi langsung dengan makanan serta peralatan, dimulai dari tahap persiapan, kebersihan, pengolahan, transportasi, hingga penyajian, dikenal sebagai pengendali makanan. Dalam proses pengolahan makanan, peran pengendali makanan memegang peranan penting. Mereka memiliki potensi untuk menyebarkan penyakit. Oleh karena itu, penting bagi mereka untuk senantiasa dalam kondisi kesehatan yang baik serta memiliki keahlian yang memadai (Kemenkes RI, 2003). Hal ini dengan jelas akan berpengaruh juga terhadap kesehatan pelanggan. Dengan begitu pelanggan merasa aman untuk menikmati makanan di Incanto Restaurant dan membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan di Incanto Restaurant.

2) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta

Tingkat kepuasan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh tingkat layanan yang diberikan oleh *waiter* di Incanto Restaurant. Oleh karena itu, seorang *waiter* harus memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan tulus. Pelanggan akan kecewa

dan ragu untuk kembali ke Incanto Restaurant jika kualitas layanan yang diberikan buruk.

Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya positif yang artinya jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula (Riyanto, 2017). Jika kualitas pelayanan yang diterima jauh dari harapan, konsumen tidak puas. Jika memenuhi harapan, mereka puas, dan jika melebihi harapan, mereka sangat puas.

3) Analisis Pengaruh *Personal Hygiene* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (dalam Rahmadhani dan Sumarmi, 2017), *higiene* adalah langkah-langkah untuk menjaga dan melindungi kebersihan individu sebagai bagian dari upaya kesehatan. Sebagai contoh, tindakan *higiene* mencakup mencuci tangan sebelum dan setelah makan. menurut Widyawati (dalam Rahmadhani dan Sumarmi, 2017), *hygiene* merupakan upaya yang bertujuan untuk mencegah penyakit dengan fokus pada tindakan individu atau kelompok serta lingkungan di sekitarnya.

Menurut Simamora (2001) dalam Herdiansyah (2020) Kualitas pelayanan merujuk pada segala tindakan atau nilai yang diberikan oleh satu entitas kepada yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berujung pada kepemilikan fisik.

Dengan begitu *personal hygiene* dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menikmati pelayanan dan makanan yang disajikan *waiter*. Pegunjung merasa lebih yakin bahwa makanan yang mereka konsumsi higienis dan aman untuk dikonsumsi. Disamping itu juga merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyaji makanan.

C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama peneliti dan tahun	Metode	Hasil penelitian	Judul
Syafran Arrazy, 2020	Deskriptif Observasional	<i>Higiene</i> dan sanitasi dalam pengolahan makanan jajanan mencegah kontaminasi dan penyebaran penyakit melalui makanan. Sebagian besar pedagang di pasar Tradisional Kota Medan telah menerapkan <i>higiene</i> dan sanitasi sesuai pedoman, tetapi beberapa masih belum mengikuti karena faktor perilaku atau kebiasaan dalam praktik kerja mereka.	Analisis <i>hygiene</i> dan sanitasi pengolahan makanan pada pedagang makanan di pasar tradisional kota Medan.
Nila Puspita Sari, Makomulamin 2021	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian pada warung makan di Pasar Cik Puan Pekanbaru menunjukkan bahwa penerapan <i>hygiene</i> sanitasi makanan telah mematuhi standar dalam proses pemilihan bahan makanan mentah, pengolahan makanan, dan penyajian di 8 warung makan. Namun, terdapat kekurangan dalam hal penyimpanan bahan	Penerapan Prinsip <i>Hygiene</i> Sanitasi Warung Makan di Pasar Cik Puan Pekanbaru

		makanan mentah, peralatan masak dan makan, serta penyimpanan bahan makanan di warung makan tersebut.	
Viena Artina, V., Wijayanti Dewi Prabandari, W., & Taviprawati, E. (2021)	Kuantitatif	<i>Personal hygiene</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, jika <i>personal hygiene</i> ditingkatkan maka, nilai kepuasan pelanggan juga akan meningkat.	Pengaruh <i>Personal Hygiene</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Bellevue Hotel Di Jakarta Pada Masa Pandemic Covid-19
Dita Yusfia Susandini (2021)	Kuantitatif	Dari temuan penelitian mengenai dampak kebersihan di restoran terhadap kepuasan pelanggan, seperti yang diilustrasikan dalam contoh studi kasus di Restoran Sate Rembiga Ibu Sinnaseh dan rincian yang telah diuraikan dalam bagian sebelumnya, maka dapat disarikan bahwa kebersihan memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari	Pengaruh Higienis Rumah Makan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Rumah Makan Sate Rembiga Ibu Sinnaseh)

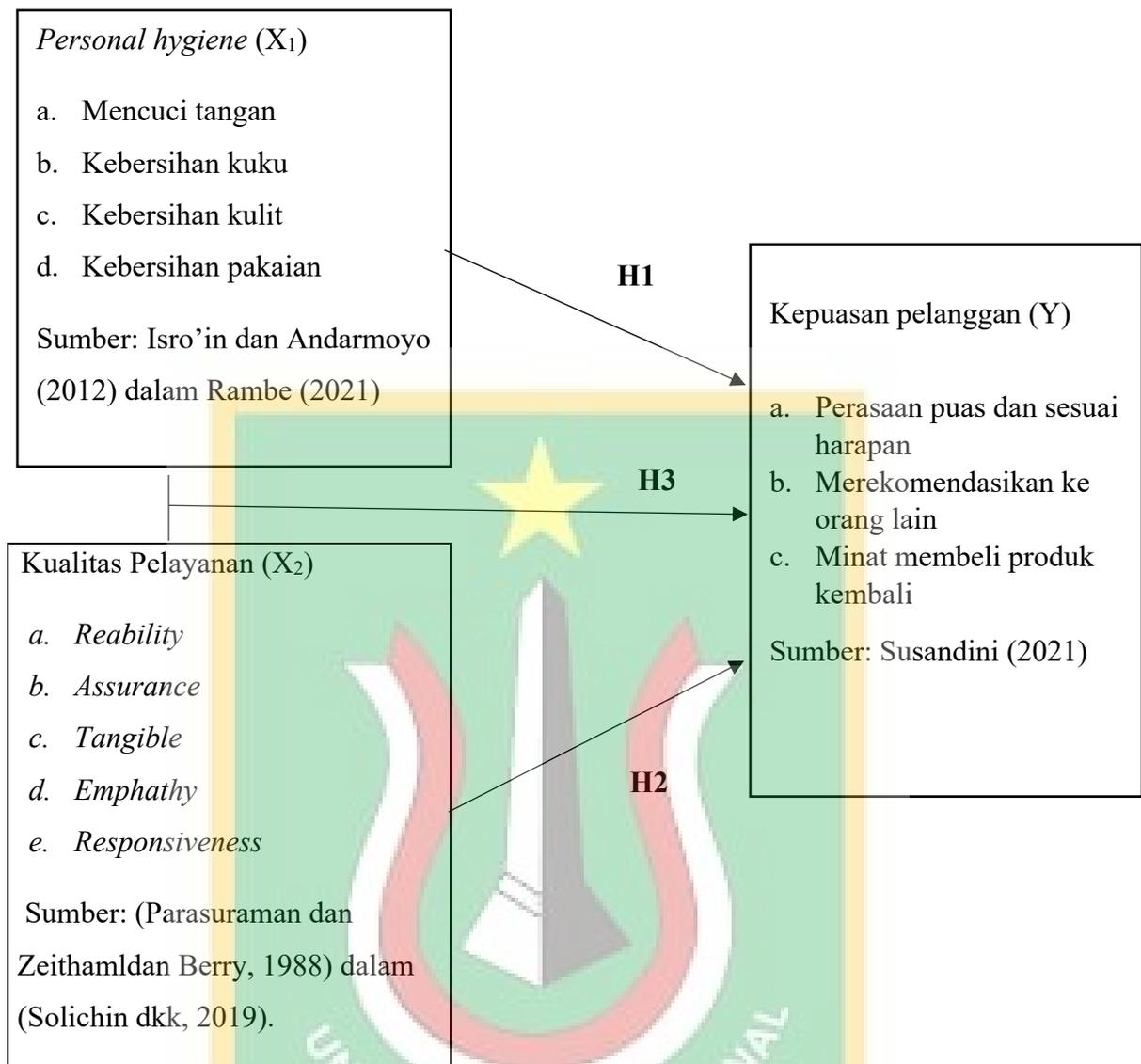
		indikator-indikator tertentu di bidang kebersihan yang telah terpenuhi.	
Susana Maharani, 2019	Kuantitatif	<p>Seperti persepsi konsumen, kualitas produk di Pizza Hut Delivery Larangan sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Mulai dari penampilan yang menarik untuk menggugah selera pelanggan, ukuran porsi dan tekstur sesuai dengan preferensi mereka. Aroma dan rasa yang enak dengan beragam varian rasa yang diharapkan oleh pelanggan. Di samping itu, layanan yang diberikan oleh Pizza Hut Delivery Larangan sesuai dengan keinginan dan respons pelanggan. Karyawan di Pizza Hut Delivery menunjukkan keandalan dan respon yang baik, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama saat mengurus pesanan mereka. Harga yang ditetapkan juga memainkan peran penting dalam jumlah produk yang terjual oleh perusahaan. Bagi pelanggan, harga memiliki dampak signifikan dalam</p>	<p>Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Pizza Hut</p>

		mempertimbangkan pembelian. Apabila harga produk sudah tepat, maka pelanggan dapat mengambil keputusan pembelian sesuai dengan yang diharapkan.	
--	--	---	--

D. Kerangka Analisis

Pemahaman karyawan perusahaan khususnya *personal hygiene* memberikan hubungan langsung terhadap penerapan *personal hygiene* itu sendiri. Dengan kata lain setiap karyawan tidak akan bisa menerapkan *personal hygiene* dengan benar jika belum memahami *personal hygiene* perusahaan itu sendiri. Penerapan *personal hygiene* berhubungan dengan kepuasan pelanggan kualitas pelayanan yang bersih atau *hygiene*, sebab setiap pelanggan menginginkan setiap pelayanan yang higienis khususnya pelayan dibidang makanan ataupun restaurant.





Gambar 2.1 Kerangka Analisis *Personal Hygiene* dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan

E. Hipotesis

Merupakan respons awal terhadap rumusan masalah yang memerlukan pengujian empiris untuk validasi. Dengan merujuk pada kerangka penelitian yang telah dijelaskan, hipotesis yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

H_0 = *Personal hygiene* tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

$H_1 = \textit{Personal hygiene}$ mempengaruhi kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

$H_0 =$ Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

$H_2 =$ Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

$H_0 = \textit{Personal hygiene}$ dan kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

$H_3 = \textit{Personal hygiene}$ dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta.

