

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Empiris

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Andreuwson (2006) dengan judul Pentingnya Keahlian *Waiter* atau *waiterss* Untuk Mewujudkan Kepuasan Tamu Di Restoran, pengertiannya adalah cara-cara yang dilakukan oleh *waiter* atau *waiterss* untuk membuat tamu merasa puas. Sedangkan peneliti yang sekarang mengambil judul peranan kualitas pelayanan pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu, pengertiannya adalah pramusaji dituntut memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas supaya tamu merasa puas. Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah Observasi, *Interview*, Studi Pustaka, Studi Lapangan dan *Library Research*.

Hasil dari penulisan yang sebelumnya, yang dilakukan di restoran “Candi Bentar” Hotel Sahid adalah hidangan yang disuguhkan beraneka ragam *service* atau pelayanan yang digunakan di restoran Candi Bentar ada berbagai macam, maksudnya tidak terpaku oleh standart *service ready on the plate* tetapi itu disesuaikan oleh permintaan tamu.

Bila dilihat dari segi perbedaanya karya ilmiah yang terdahulu meneliti tentang keahlian *waiter* atau *waiterss* di restoran candi bentar Hotel Sahid Surabaya. Dan peneliti yang sekarang meneliti tentang peranan kualitas pelayanan di restoran X. Bila dilihat dari segi persamaanya adalah penelitian yang terdahulu dan sekarang sama-sama meneliti tentang kepuasan tamu.

## 2.2 Landasan Teoritis

### 2.2.1 Restoran

Restoran merupakan suatu *commercial business*, di dalam *commercial business* terjadi semacam barter antara si pembeli dan si penjual, dalam hal ini antara produk-jasa dengan uang. Barter ini tidak terjadi begitu saja, kalau orang yang bersangkutan didalamnya, maksudnya di dalam pelayanan produk tidak diseleksi secara cermat, berkomunikasi, dilatih dengan baik, dikoordinir secara cermat dan teliti. Karena usaha ini berkecimpung di dalam produk jasa, di mana yang dihadapi adalah manusia, yakni tamu-tamu, maka harus bisa menyesuaikan diri, harus tahu pasti bagaimana membuat tamu-tamu merasa puas dan senang, sehingga tamu berkeinginan untuk datang lagi ke restoran tersebut. Tentu karyawan harus tahu pasti apa yang harus dilakukan, usaha atau upaya apa yang harus di tempuh agar tamu-tamu tersebut merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Restoran sama halnya dengan rumah tempat kediaman, suatu rumah yang menyenangkan dan mengesankan akan mempunyai watak atau ciri khas tersendiri. Demikian juga dengan restoran, tamu akan merasa senang dan berkesan ketika makan di suatu restoran, bila selain di restoran itu dihidangkan makanan dan minuman beraneka ragam yang semuanya baik dalam arti, gizi, bau, rasa, *sanitasi* atau kebersihan dan sebagainya, juga di dalam restoran itu udaranya segar nyaman segalanya teratur rapi dan bersih, dekorasinya sesuai dan penyambutan petugas restoran ramah, sopan santun, bersih dan serba menyenangkan. Karena kesan pertama dari para tamu waktu mau masuk restoran adalah suatu hal yang sangat penting, mungkin tamu akan memperoleh kesan yang baik atau malah kesan yang

buruk. Dengan menciptakan *atmosphere* pada pilihan yang tepat perlengkapan yang memadai, alat-alat yang mencukupi, adalah faktor yang sangat menunjang demi suksesnya operasional atau usaha suatu restoran. Jadi restoran bisa diartikan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman oleh Marsum W. A. (1999:7) dalam bukunya restoran dan segala permasalahannya.

Syarat-syarat yang harus dimiliki untuk menjadi petugas restoran yang baik dan *qualified* oleh Marsum (1985:49) dalam bukunya Sistem Pelayanan Makanan Dan Minuman Secara Profesional

1. *Intelligence* (akal budi, kebijaksanaan)

Ini akan nampak sekali pada setiap penampilan selama yang bersangkutan bekerja di restoran, kecekatan, ketelitian, kehati-hatian, keramahan serta kegembiraan dalam bekerja.

2. *Education* (pendidikan)

Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki semakin baik, minimal SLTA.

3. *Physical* dan mental *healt* (fisik dan mental)

Sebagai petugas di restoran haruslah bebas dari penyakit yang menular, tahan berdiri, berjalan kaki dan sebagainya. Fisik dan mentalnya sehat, tahu cara pendekatan baik kepada tamu, rekan sekerja maupun kepada atasan.

4. *Honesty* (kejujuran, ketulusan hati)

Sebagai karyawan dituntut harus jujur, jangan sampai mengambil uang atau barang yang bukan miliknya berapapun kecilnya nilai barang

tersebut. Karyawan yang memboroskan waktu kerjanya, karena datang terlambat atau pulang terlalu cepat sebelum waktunya, berarti menghamburkan uang perusahaan dan ini berarti tidak jujur. Jadi hendaknya terbentuk suatu hubungan yang harmonis, hubungan yang baik dan kepercayaan antara tamu, *management*, dan karyawan itu sendiri, sehingga terjadi suasana kerja yang menyenangkan

5. *Confidence* (kepercayaan pada diri sendiri)

Belajar untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya tanpa ragu-ragu, berpakaian serapi-rapinya itu menandakan percaya dan bangga akan diri sendiri, percaya akan kemampuannya sendiri.

6. *Self respect* (hormat pada diri sendiri)

Baik sebagai *Waiter*, *Clerk*, *Stewardess* atau apapun jabatannya hendaknya mempunyai harga diri masing-masing dan bangga dengan jabatannya, jangan merasa minder dengan jabatannya.

7. *Interest* (kepentingan, perhatian)

Sebagai seorang karyawan kita telah mempergunakan sepertiga dari seluruh waktu yang kita miliki untuk bekerja setiap hari. Jadi tidak ada alasan bagi karyawan tersebut untuk tidak menyukai atau tidak menaruh perhatian terhadap pekerjaannya.

8. *Attitude to the guest* (sikap kepada tamu)

Cara pendekatan yang benar kepada tamu adalah hal yang sangat penting yaitu dengan cara mengetahui lebih dahulu apa kebutuhan tamu, apa yang diinginkan tamu.

9. *Carefulness* (kehati-hatian)

Seseorang yang bekerja di restoran harus berhati-hati sekali sebab di restoran menggunakan alat-alat yang serba mahal terutama restoran yang mewah.

10. *Tolerance* (kesabaran)

Setiap orang pasti merasa benar akan pendapatnya, oleh karena itu kita harus bijaksana dan sabar menerima pendapat-pendapat orang lain, hingga pertengkaran atau perselisihan dapat dicegah.

11. *Ability to take criticism* (kesanggupan menerima kritik)

Kalau kita menerima kritik atau ada orang yang mengkritik hendaknya kritikan itu dapat diterima sebagai pengalaman dan memperbaiki kesalahan

12. *Appearance* (tampang seseorang)

Ini hanyalah tergantung bagaimana cara karyawan membawakannya atau menampilkannya. Cara karyawan memperlihatkan kebaikan, keramahan, kebanggaan, kesediaan, di setiap saat. Oleh karena itu selama karyawan bekerja di restoran akan selalu diperhatikan oleh tamu baik mengenai kebersihan maupun kerapian.

13. *Speech* (berbicara)

Berbicara menyenangkan, bernada rendah, sopan, pelan namun cukup jelas

14. *Maners* (adab, sopan santun)

Dasar peraturan dari pada sopan santun disini adalah janganlah berbuat sesuatu yang orang lain tidak suka contohnya merokok, tidak semua

orang suka bau rokok. Kebiasaan mengunyah permen karet, hindari kebiasaan mengunyah permen karet di depan tamu.

15. *Quickness* (kecepatan)

Suatu tuntutan bagi karyawan yang bekerja melayani tamu dimana banyak waktu-waktu sibuknya dari pada senggangnya. Belajar untuk bekerja cepat dan *constant*.

16. *Capability* (kecakapan, kesanggupan, kepandaian)

Biasakanlah bekerja dengan sempurna dan praktis. Seseorang yang besar kesanggupannya akan selalu mencari jalan yang lebih baik, praktis dan selalu membuat rencana sebelum pekerjaan dimulai.

17. *Punctuality* (ketepatan akan waktu)

Biasakan datang di tempat kerja 15 menit sebelum jam kerja mulai. Ini sangat penting untuk persiapan kita sebelum melakukan aktivitas kerja.

18. *Initiative* (inisiatip, usaha)

Mengerjakan pekerjaan yang harus dikerjakan tanpa menunggu perintah terlebih dahulu. Biasanya selalu melihat jalan atau cara yang lebih baik untuk menyelesaikan pekerjaannya.

19. *Dependability* (tergantung)

Karyawan yang merasa bertanggung jawab akan tetap mengerjakan pekerjaan yang seharusnya karyawan tersebut kerjakan, meskipun tidak ada orang yang melihatnya. Karyawan dituntut tidak menggantungkan diri pada orang lain.

20. *Loyalty* (kesetiaan)

Ini berarti bahwa karyawan tersebut akan selalu taat setia memperbaiki, menjunjung tinggi nama perusahaannya dan tidak akan mengkritik teman sekerja apalagi atasan.

21. *Resourcefulness* (penuh daya upaya)

Pada saat mendapat kesulitan, dan kritis harus tahu apa yang akan diperbuat, bila dapat merubah dari keadaan merugikan menjadi menguntungkan itu berarti mempunyai penuh daya atau upaya.

22. *Enthusiasm* (kegembiraan, semangat)

Mempunyai semangat dalam bekerja, bergelora, dan selalu menunjukkan rasa kegembiraan dalam menuntut cita-cita.

23. *Friendliness* (rasa berkawan)

Berkawan dengan rekan-rekan sekerja adalah penting sekali. Ini membantu pekerjaan lebih menyenangkan, berkawan dengan tamu dan sebagainya.

### 2.2.2 Syarat-syarat *Waiter's Appearance*

Seorang *waiter's* harus memiliki penampilan yang menarik, enak dilihat sehingga tamu senang dan merasa nyaman selama di restoran tersebut, syarat-syarat yang harus dimiliki *waiter's* oleh Marsum W. A. (1985:55) dalam bukunya Sistem Pelayanan Makanan Dan Minuman Secara Internasional, yaitu :

1. Wajah yang cerah, mudah senyum dan ramah.
2. Badan yang bersih tidak bau.
3. Rambut dicukur atau disisir rapi.

4. kuku dipotong pendek.
5. Tangan dan jari tanpa hiasan mencolok.
6. Seragam harus bersih dan necis, lengkap dengan tanda emblem dan nama.
7. Sepatu disemir mengkilat.
8. Tidak boleh memelihara kumis dan jenggot.
9. Kaos kaki harus berwarna gelap.
10. Tidak boleh ada bau yang kurang sedap dari mulut.

### 2.2.3 Persiapan Restoran Sebelum Buka

Sebelum restoran di buka perlu kiranya mempersiapkan alat-alat yang akan dipergunakan oleh tamu, sebab kebersihan dan kelengkapan alat sangat mempengaruhi kesan yang diberikan oleh restoran tersebut. Arief (2005:54) dalam bukunya Ilmu Perhotelan dan Restoran, menyatakan bahwa :

1. Tempat gula harus dibersihkan, diisi dengan gula yang bersih. Apabila menggunakan tempat gula botol (*sheker type container*).
2. Tempat merica dan garam (*salt and pepper sheker*) harus penuh. Ujungnya dan tutupnya dibersihkan (lobangnya ditusuk dengan tusuk gigi agar tidak macet).
3. Botol sirup ujungnya dibersihkan dan tutupnya rapat.
4. Bumbu-bumbu dalam botol ujungnya harus dibersihkan, pergunakan *napkin* kertas untuk membersihkan ujungnya.
5. Sendok mustard harus sering dicuci atau dibersihkan.
6. Gantilah menu-menu yang rusak, kotor, banyak tulisan atau coretan.
7. Siapkan *astray* (asbak) untuk semua meja tamu.



8. Baki (*servicing tray*) harus dibersihkan (atas dan bawahnya).
9. Apabila menggunakan *table tent* atau *wine lists*, perhatikan bahwa semua meja tamu harus ada (lengkap).
10. Bunga (*flower face*) dimeja tamu harus menarik, jangan meletakkan bunga hidup yang sudah layu didatas meja tamu.
11. Membersihkan ruangan restoran (*general cleaning*), biasanya dilakukan oleh *housekeeping* atau *kontrak cleaning service* (bila restoran diluar hotel), restoran personel biasanya hanya membantu pekerjaan yang ringan-ringan saja seperti membersihkan meja, kursi, menyapu lantai disekitar *side board*, dan sebagainya.

#### **2.2.4 Service Duties**

Dalam tugas pelayanan diperlukan suatu sikap yang baik dan ramah (sopan-santun) yang wajar dan kemauan untuk bekerja dengan baik. *Service* ini dimulai sejak tamu memasuki ruangan (restoran) dan akan dikenang oleh tamu setelah tamu meninggalkan restoran atau dikenang selamanya.

Dalam memberikan *service* kepada tamu harus betul-betul memperhatikan keinginan tamu, dan dalam pemberian *service* karyawan harus mempunyai wajah yang cerah. Menurut Arief (2005:56) dalam bukunya Ilmu Perhotelan dan Restoran diantaranya yaitu :

1. Murah senyum dan penamapilan diri yang baik (*good grooming*).
2. Selalu mengatakan *yes* (ya) dan tidak boleh membantah.
3. Bekerja sama dengan teman sekerja dan saling membantu agar terdapat keseragaman dalam pemberian *service*.

### **2.2.5 Urutan Pemberian *Service* Di Restoran**

Melayani tamu yang datang ke restoran merupakan standart pelayanan. Pemberian *service* di restoran secara bertahap atau berurutan. Menurut Arief (2005:57) adalah sebagai berikut oleh dalam bukunya Ilmu Perhotelan Dan Restoran.

1. *Greeting the guest* (menyapa tamu) sewaktu tamu datang.
2. *Seating the guest* (mepersilahkan tamu duduk) dan mendahulukan tamu wanita.
3. *Explaining the menu* (menerangkan menu kepada tamu).
4. *Taking the order and writing the guest order* (menerima dan mencatat pesanan tamu).
5. *Passing the order or assembling the order* (menyiapkan pesanan tamu ke dapur atau bar).
6. *Preparing and garnishing the guest order* (menyiapkan dan menggarnish pesanan tamu di atas piring dan *tray*).
7. *Service the guest* (memberikan atau melayani pesanan tamu).
8. *Presenting the guest check* (memberikan *check* atau *bill* tamu), untuk dibayar atau ditanda tangani.

### **2.2.6 *Service The Guest* (Melayani Tamu)**

Cara penyajian hidangan disesuaikan jenis menu, jenis menu restoran dan siapa tamunya. Setiap restoran memilih cara yang terbaik yang disesuaikan

dengan keadaan restorannya. Secara garis besar cara-cara penyajian hidangan adalah sebagai berikut :

1. Semua hidangan disajikan dari sebelah kanan dan diangkat dari sebelah kanan
2. Usahakan jangan menyajikan hidangan lewat depan tamu (*across the guest*).
3. Menyajikan minuman dan mengangkat minuman dari sebelah kanan tamu.
4. Letakkan semua hidangan (satu persatu) dengan hati-hati.
5. Meletakkan piring dengan memegang 4 jari tangan di bawah piring dan ibu jari di atas (pinggir piring).
6. Jangan menyajikan alat-alat (*china ware* atau *glass ware*) yang retak, cumping atau hampir pecah, serta jangan meletakkan sendok-garpu yang bengkok.
7. Peganglah gelas pada bagian kaki atau alas (tangkai) dan jangan sekali-sekali memegang bagian atas atau bibirnya (*bowl*). Jangan mengangkat gelas pada waktu menuangkan minuman.
8. Sajikan hidangan pada wanita lebih dahulu, untuk dua orang tamu atau lebih, hidangan disajikan kepada wanita sebelah kanan *host* lebih dahulu, kemudian wanita yang lain dan *host* terakhir. Pada umumnya kita menyajikan hidangan kepada orang-orang yang lebih tua dahulu dan anak-anak setelah tamu wanita, baru kemudian tamu yang pria.
9. Usahakanlah agar tamu tidak terlalu lama menunggu giliran hidangan (*course*) atau membiarkan tempat didepan tamu kosong terlalu lama.
10. Dalam suatu *party* (dalam satu meja) disajikan hidangan bersama-sama dan angkatlah bersama-sama apabila telah selesai.

11. Perhatikan asbak (*astray*), harus selalu bersih (kosong).
12. Bekerjalah dengan cepat atau cekatan dan tenang (tidak tergesa-gesa atau gugup).

### **2.2.7 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain (tamu), dan menyediakan kepuasan pelanggan (tamu).

### **2.2.8 Kualitas Pelayanan**

Dalam suatu industri jasa khususnya restoran, pihak manajemen beserta karyawan restoran akan selalu berusaha untuk memenuhi dan melayani keinginan tamunya dengan baik. Untuk itu pelayanan yang diberikan kepada tamu diusahakan berkualitas, sesuai standar yang sudah dibuat oleh restoran atau hotel untuk tercapainya keinginan tamu. Adapun kualitas menurut Feigenbaum dan Kandahjaya (1983 : 7) (<http://ridwaniskandar.files.wordpress.com>) diakses tanggal 15 Mei 2010 pukul : 18.35 dalam bukunya yang berjudul Kendali Mutu Terpadu yaitu keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan. Dapat disimpulkan dari pengertian di atas bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan tamu. Apabila dilihat dari sudut pandang industri jasa, kualitas yang dijelaskan oleh Rei dan Ferdinand (1985:18).

*(<http://digilib.petra.ac.id>) diakses tanggal 22 Mei 2010 pukul : 20.05 dalam bukunya *Food and Beverage Service**

*...definition of quality for lodging industry is the consistent delivery of services and products based on standards established by individual properties or chains.*

Dari pendapat tersebut, bahwa kualitas dalam industri jasa adalah pelayanan dan produk yang diberikan secara terus menerus berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Tidak hanya memberikan jasa pelayanan dan produk, kualitas dapat juga terlibat dengan tata ruang restoran, komunikasi dan memelihara standar pelaksanaan yang telah ditentukan oleh perusahaan dalam rangka untuk memenuhi kepuasan tamu. Rei dan Ferdinand (1985 : 18)

*(<http://digilib.petra.ac.id>) diakses tanggal 22 Mei 2010 pukul : 20.05 dalam bukunya *Food and Beverage Service**

*... Quality involves setting, communication and maintaining appropriate performance standards for all of the activities offered by the property to meet needsofit'sguest.*

Karena tuntutan pelanggan yang menginginkan pelayanan yang berkualitas, maka yang harus diberikan oleh pihak manajemen adalah pelayanan yang *excellent* atau unggul dan sesuai dengan harapan pelanggan. Seperti yang disebutkan oleh Zeithaml dan Bitner (1996 : 117)

(<http://library.usu.ac.id>) diakses tanggal 23 juli 2010 pukul : 14.25 dalam bukunya berjudul *Service Marketing Service quality as the delivery of excellent or superior service relative to customer expectations*. Dengan kata lain, dalam pasar global yang modern ini, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas. Kualitas ada hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan restoran atau hotel.

Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan restoran atau hotel untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian restoran atau hotel dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta restoran dapat memaksimalkan pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan. Selain itu, restoran, hotel dapat meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driven* (fokus pada pelanggan). Hal ini dapat memberikan keunggulan harga dan *customer value*. *Customer value* merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang (produk) atau jasa guna memenuhi kebutuhan. Bila kualitas yang diberikan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka *profitabilitasnya* terjamin.

#### 1. Bukti dari Pelayanan (*Evidence of Service*)

Salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai pelayanan adalah bukti dari pelayanan. Karena pelayanan bersifat tidak nyata maka para pelanggan senantiasa mencari bukti dari pelayanan setiap kali mereka berinteraksi dengan organisasi (restoran, hotel, dan sebagainya.)

## 2. Kesan (*Image*)

Kesan adalah persepsi pelanggan mengenai suatu organisasi (restoran, hotel, dan sebagainya) mencerminkan dari asosiasi memori pelanggan itu sendiri. Kesan (*Image*) juga berfungsi sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai operasional perusahaan.

## 3. Harga (*Price*)

Harga dapat juga mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, kepuasan dan nilai. Apabila harga tinggi para pelanggan akan mengharapkan kualitas yang tinggi pula dan benar-benar menjadi persepsi yang mempengaruhi harapan pelanggan. Namun apabila harga yang diberikan terlalu rendah maka pelanggan akan memiliki keraguan mengenai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

## 4. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

*Service Quality* adalah pemberian pelayanan yang baik dan unggul yang sesuai dengan persepsi pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan menurut persepsi pelanggan itu sendiri, yang dilihat dari hasil faktor teknis yang diberikan kepada pelanggan atau disampaikan kepada pelanggan. Pelanggan juga memiliki lima penaksiran mengenai dimensi *service quality* yang berupa; kehandalan, ketanggapan, jaminan (kepastian), empati dan berwujud.

## 5. Kepuasan Tamu (*Customer Satisfaction*)

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan keduanya dipandang sebagai pelayanan yang ditemukan oleh pelanggan pada tingkatan tertentu atau tingkatan global. Kepuasan secara umum dapat dipandang memiliki konsep yang lebih luas dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Jika dilihat dari sudut persepsi kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan konsumen. Menurut Zeithaml dan Bitner (1996:44) mengenai kualitas pelayanan mengatakan bahwa *Service quality is the customer's perception of the superiority of the service* yang berarti kualitas pelayanan adalah persepsi dari konsumen terhadap keunggulan atau kelebihan pelayanan. (<http://paul02583.files.wordpress.com>) diakses tanggal 17 juli 2010 pukul : 20.30

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1993:21) aspek atau ukuran kualitas pelayanan yang digunakan pelanggan menilai pelayanan yang diterimanya (<http://paul02583.files.wordpress.com>) di akses pada tanggal 17 juli 2010 pukul : 20.30 yaitu :

### 1. *Reliability*

Suatu kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat.

### 2. *Responsiveness*

Kemampuan dari pemberi layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.



### 3. *Assurance*.

Pengetahuan dan rasa hormat dari para karyawan serta kemampuan karyawan untuk membawa kepercayaan dan keyakinan sehingga merupakan jaminan bahwa layanan dirancang untuk memberikan rasa aman.

### 4. *Emphaty*

Sikap yang berpihak kepada kepentingan pelanggan

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara profesional yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati sehingga terciptalah kepuasan tamu. Dan tamupun merasa puas dan senang sehingga mau kembali lagi ke restoran. Tamu dikatakan puas apabila pelayanan yang diberikan sama dengan harapan tamu, atau pelayanan yang diberikan melebihi harapan tamu.

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

