

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Tinjauan Umum

##### 4.1.1 Sejarah

Sejarah singkat *Gelato Bar Restaurant* Surabaya merupakan suatu restoran yang terkemuka di Surabaya, yang biasanya digunakan sebagai tempat berkumpulnya muda-mudi yang menyukai suasana santai. *Gelato Bar Restaurant* didirikan pada bulan Maret tahun 2007 dibawah lindungan PT. Rich Bogalicous Indonesia.

*Gelato Bar Restaurant* berasal dari kata *Gelato* yang diambil dari bahasa Italia yang berarti "to freeze" atau beku. Pada dasarnya *Gelato* sendiri memiliki arti "freeze dessert" atau makanan pencuci mulut yang dingin. *Gelato Bar Restaurant* sendiri memiliki konsep *family restaurant* dengan menu-menu yang disajikan mulai dari *appetizer, maincourse, dessert* hingga *coffee*.

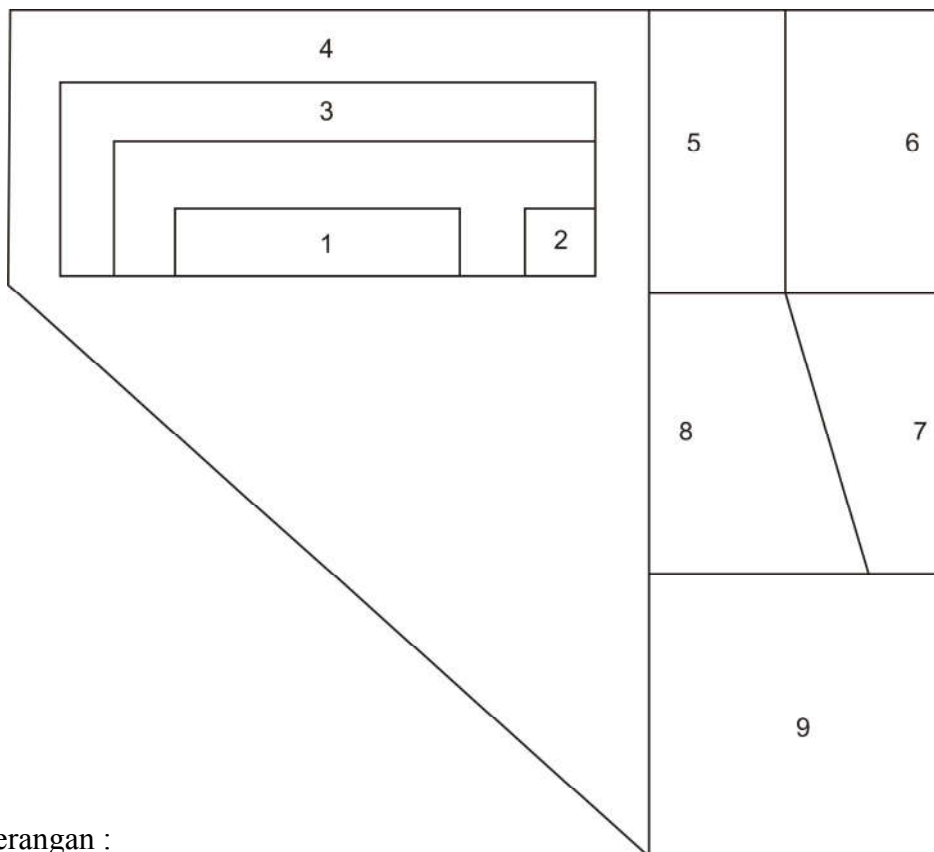
Latar belakang berdirinya *Gelato Bar Restaurant* pada mulanya terinspirasi oleh kegemaran Anne Gouw dan Joe Liem (*Owner Gelato*) yang suka akan makanan *Gelato* di Italia, sehingga pasangan suami istri ini memutuskan untuk mendirikan *Gelato Bar Restaurant* di Indonesia.

*Gelato Bar Restaurant* juga memberikan *great pleasure* yang nyaman, yang dapat membuat tamu merasa untuk dimanjakan. *Gelato Bar Restaurant* buka mulai pukul 10.00 hingga pukul 23.00. Dan untuk mengetahui lebih lanjut tentang *Gelato Bar Restaurant* kita dapat mengakses internet ke alamat website [www.GELATOBAR.com](http://www.GELATOBAR.com)

#### 4.1.2 Klasifikasi restoran

*Gelato Bar Restaurant* memiliki konsep *family restaurant*, memberikan hal yang terbaik bagi *costumer* dengan menyajikan suasana baru dalam menikmati *Gelato* dan juga makanan dan minuman yang berbeda dengan restoran lainnya.

Gambar *layout Gelato Bar Restaurant Surabaya*



Keterangan :

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. <i>Counter Gelato</i>  | 6. <i>Produksi Gelato</i> |
| 2. <i>Cashier</i>         | 7. <i>Kitchen</i>         |
| 3. <i>Bar dan Pastry</i>  | 8. <i>Family Room</i>     |
| 4. <i>Smoking Room</i>    | 9. <i>Family Room</i>     |
| 5. <i>Locker Karyawan</i> |                           |

#### 4.1.3 Fasilitas restoran

1. *Smoking Area*

Ruangan yang dikhususkan oleh manajemen *Gelato Bar Restaurant* untuk para pelanggan yang merokok sambil menikmati makanan dan minuman.

2. Elektronik

Fasilitas elektronik seperti AC, Televisi, DVD, Komputer, dll.

3. Kantor

Tempat operasional *back office* / kantor yang difungsikan oleh karyawan atau *managing director*.

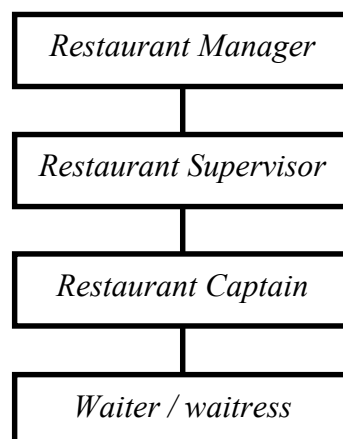
4. *Store*

Tempat yang digunakan untuk menyimpan dan menaruh barang-barang yang belum diproduksi.

5. *Wi-Fi*

Fasilitas dimana para pelanggan *Gelato Bar Restaurant* dapat mengakses internet dari ruangan *Gelato Bar Restaurant* dengan bebas (*free*).

#### 4.1.4 Struktur organisasi F & B



#### 4.1.5 *Job description*

##### 1. *Restaurant Manager*

- Menentukan sistem operasional restoran
- Menentukan jumlah tenaga kerja yang diperlukan
- Bertanggung jawab antar kelancaran operasional
- Memberikan *training program*
- Evaluasi kerja
- *Handling complaint*

##### 2. *Restaurant Supervisor*

- Mewakili bertanggung jawab atas kelancaran operasional jika manajer tidak ada
- Memberikan *training program* jika manajer restoran tidak ada
- Evaluasi kerja
- *Handling complaint*
- Memberikan pengarahan kepada karyawan yang hadir
- Bertanggung jawab atas semua keluhan tamu serta dapat menyelesaikannya
- Membuat jadwal karyawan
- Bertanggung jawab membina, melatih, memotivasi seluruh karyawan.

##### 3. *Restaurant Captain*

- Mengikuti pengarahan yang diberikan *supervisor*
- Memeriksa jadwal harian dan membagikan tugas pada *waiter / waitress*
- Mencatat semua kejadian dalam operasional pada shiftnya dan meyerahkan kepada supervisor
- Menangani *captain order*

#### 4. *Waiter / waitress*

- Membersihkan, merapikan, dan menyiapkan semua peralatan yang dipergunakan untuk melayani tamu
- Menyambut kedatangan tamu dan membantu mencarikan tempat duduk
- Mengambil peranan tamu
- Menulis *order* sesuai dengan aturan perusahaan
- Menyerahkan *slip order* pada masing-masing petugas
- Menghidangkan makanan dan minuman pada tamu
- Menyerahkan *bill* setelah tamu menghendaki
- Memberikan dan menata kembali meja tamu

### 4.2 Tinjauan Khusus

#### 4.2.1 Aktivitas kerja *opening – closing*

Shift I : 08:00 – 16:00

Jam 08:00 semua karyawan melakukan *prepare* untuk *shift* ke II sampai jam 10:00, dan jam 10:00 sampai jam 16:00 karyawan sudah melakukan aktivitas kerja.

Shift II : 16:00 – 24:00

Pada jam 16:00 sampai jam 23:00 masih melakukan operasional kerja dan baru pada jam 23:00 sampai jam 24:00 persiapan untuk tutup.

#### 4.2.2 *Mice and place*

##### *Opening*

1. Membersihkan dan menata *furniture* di restoran
2. Merapikan kembali minuman beserta persediaanya

3. Membersihkan, merapikan, dan menyiapkan semua peralatan yang dipergunakan untuk melayani tamu.
4. Menyiapkan *salt and paper shaker*
5. Menyiapkan saus-saus dan menata kembali di tempat semula.

### ***Operational***

1. *Waiter / waitress* membukakan pintu dan memberikan salam kepada tamu sambil menanyakan jumlah tamu tersebut.
2. *Waiter/ waitress* bersama tamu menuju meja dan mempersilahkan tamu duduk
3. *Waiter/ waitress* menuju *stand* untuk mengambil buku menu dan *slip order*
4. *Waiter/waitress* menyerahkan buku menu kepada tamu dalam keadaan terbuka dan diteruskan dengan *taking order*
5. *Waiter/ waitress* memberikan perlengkapan makanan
6. *Waiter/ waitress* mengantar makanan ke meja tamu
7. *Waiter/ waitress* setelah sampai di meja tamu lalu mengatur makanan di meja
8. *Waiter/ waitress* mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan tersebut.
9. *Waiter/ waitress* kembali ke *side stand*
10. Setelah tamu selesai makan maka *waiter/ waitress* menuju ke meja tamu untuk menanyakan apakah ada tambahan menu lain atau tidak
11. *Waiter/ waitress* menuju *cashier* untuk mengambil *bill*
12. *Waiter/ waitress* ke meja tamu untuk menyerahkan *bill* dan memberikannya kepada *cashier*
13. Setelah tamu pulang maka *waiter/ waitress* membersihkan meja (*clear up*) itu

### ***Closing***

1. Mencuci dan mengeringkan serta menata kembali peralatan yang terpakai
2. Menyimpan sisa-sisa saus kedalam lemari es
3. Membersihkan semua peralatan yang dipergunakan
4. Menata meja dan kursi
5. Mematikan lampu, mesin-mesin atau penerangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di restoran.

#### ***4.2.3 Service sequence***

1. *Waiter/ waitress* membukakan pintu dan memberikan salam kepada tamu sambil menanyakan jumlah tamu tersebut.
2. *Waiter/ waitress* bersama tamu menuju meja dan mempersilahkan tamu untuk duduk
3. *Waiter/ waitress* menuju stand untuk mengambil buku menu dan slip order.
4. *Waiter/ waitress* menyerahkan buku menu kepada tamu dalam keadaan terbuka dan diteruskan dengan *taking order*.
5. Setelah melakukan *taking order*, *waiter/ waitress* membawa order tersebut ke *cashier* untuk distempel dan order putih / asli ditaruh di *cashier*.
6. Setelah distempel *order* tersebut dibawa ke :
  - warna merah untuk *kitchen*
  - warna biru untuk *pantry* makanan
  - warna kuning untuk *pantry* minuman
7. Setelah pesanan makanan dan minuman tersebut siap, maka *pantry* menyetahkan pesanan tersebut kepada *waiter/ waitress*.
8. *Waiter/ waitress* memberikan perlengkapan makanan.

9. *Waiter/ waitress* mengantar makanan tersebut ke meja tamu.
10. *Waiter/ waitress* setelah sampai di meja tamu dan mengatur makanan di meja
11. *Waiter/ waitress* mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan tersebut.
12. *Waiter/ waitress* kembali ke *side stand*.
13. Setelah tamu selesai makan, maka *waiter/ waitress* menuju ke meja tamu untuk menanyakan apakah ada tambahan untuk menu lain atau tidak.
14. *Waiter/ waitress* menuju ke *cashier* untuk mengambil *bill*.
15. *Waiter/ waitress* ke meja tamu menyerahkan *bill* dan memberikan ke *cashier*.
16. Setelah tamu itu pulang maka *waiter/ ss* membersihkan meja (*clear up*)

#### **4.2.4 Strategi yang digunakan dalam meningkatkan loyalitas tamu di *Gelato Bar Restaurant***

##### **A. Tujuan yang ingin dicapai**

Tujuan restoran adalah mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan, oleh sebab itu manajemen *food and beverage* akan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada setiap tamu yang datang. Kepuasan akan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan (*want and need*) pelanggan dapat terpenuhi, sedangkan kebutuhan dan keinginan dari pelanggan berbeda-beda dan selalu berubah serta tidak ada batasnya. Usaha jasa pelayanan makanan dan minuman dapat berkembang bila produk yang diciptakan atau dihasilkan akan mampu memberikan kepuasan atas keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan dan akhirnya dapat memberikan keuntungan yang memadai bagi pihak manajemen.

Untuk merencanakan perolehan keuntungan relatif mudah apabila dibandingkan dengan upaya yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan



terhadap pelanggan. Disini kita dapat menghitung melalui pendekatan matematis dengan menetapkan harga jual sekian persen diatas harga pokok, maka sudah barang tentu akan memperoleh keuntungan. Tidak demikian halnya untuk mengukur kepuasan pelanggan, sepintas tampak sederhana, akan tetapi merupakan suatu proses yang panjang, rumit, dan menantang bagi setiap insan yang terlibat didalamnya.

Pihak *Gelato Bar Restaurant* telah mencoba menerapkan beberapa strategi dalam upaya meningkatkan pelanggan dengan memberikan kepuasan yang memadai, antara lain :

- Menampilkan menu-menu spesial dengan menu-menu baru seperti : *Grilled Tenderloin with Red Wine Sauce, Pan Friged Salmon*, dll, serta mengganti atau menghilangkan menu-menu yang tidak begitu diminati.
- Memberikan suasana sejuk, bersih, dan menyenangkan.
- Memberikan pelayanan profesioal penuh keramahtamahan dan memiliki citra tersendiri.
- Menetapkan harga yang pantas dengan memperbaiki harga lama yang dirasa mahal untuk diganti dengan mengkombinasikan unsur keuntungan dan kepantasan yang dimiliki pesaingnya.
- Untuk *entertainment live music* yang biasanya ditampilkan tiga kali dalam seminggu, sekarang ditampilkan enam kali dalam seminggu sehingga setiap hari pelanggan restoran dapat menikmatinya.
- Pelanggan acara yang berhubungan dengan penyajian makanan dan minuman kalau biasanya selalu dilaksanakan di *banquet*, kalau memungkinkan dapat diadakan di restoran, seperti penyajian hidangan

*buffet, lunch, atau dinner* untuk tamu-tamu *group* yang mengadakan acara di *banquet* tetapi makannya di restoran.

## **B. Menciptakan dan menjaga pelanggan agar tetap menjadi pelanggan setia**

Dari strategi yang diterapkan, diharapkan agar setiap insan yang bekerja dan terlibat kedalam organisasi *food & beverage* benar-benar menyadari betapa pentingnya memahami manfaat keberadaan pelanggan bagi kelangsungan usaha agar mudah berkembang.

Perlu disadari bahwa pelanggan yang puas dengan produk-produk yang ditawarkan atau diberikan merupakan promosi bagi perusahaan, karena mereka (pelanggan) akan menyebarkan informasi yang bagus, serta mengajak koleganya untuk datang berkunjung ke restoran. Begitu pula sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas atau kecewa maka mereka akan menabur informasi yang buruk kepada koleganya agar tidak datang ke *Gelato Bar Restaurant*.

Untuk itu diharapkan setelah menerapkan strategi diatas maka semua pihak atau jajaran *food & beverage* dapat menempatkan pemahaman secara mendalam akan pentingnya keberadaan pelanggan bagi kelangsungan hidup dan matinya usaha restoran yang dikelola secara bersama-sama. Sehingga bagian *food product* misalnya akan lebih memperhatikan *standart portion, quality product* serta *presentation* yang menarik untuk ditampilkan di meja tamu. Sedangkan dari pramusaji akan lebih memperhatikan perilaku, keinginan, dan kebutuhan tamu yang berkunjung. Ingatlah bahwa "mutu pelayanan merupakan keistimewaan produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan lewat perbaikan atau peningkatan kinerja sehingga dapat mengatasi persaingan kecepatan, ketepatan pelayanan dan juga keramah tamahan,

serta bebas dari cacat dan kemampuan memproses sesuai *standart* dan *procedure*".

#### 4.2.5 Kualitas *waiter / waitress* menurut standart *Gelato Bar Restaurant*

Seorang *waiter / waitress* selain sebagai pelayan yang terbaik bagi tamu maka *waiter / waitress* juga harus memiliki beberapa kriteria :

- Berkepribadian

Seorang *waiter / waitress* dituntut untuk memberi kesan baik dan suasana yang menyenangkan dan juga nyaman kepada para tamunya, sehingga mereka betah dan akan kembali lagi. Selain itu seorang *waiter / waitress* juga harus mampu membawa diri dan mampu bersikap familiar pada tamu.

- Disiplin

Dalam menjalankan tugas sehari-hari *waiter / waitress* harus disiplin baik disiplin diri maupun disiplin waktu, hal ini sangat penting karena bila tidak memiliki rasa disiplin akan dapat mengganggu kelancaran operasional *Gelato Bar Restaurant*.

- Pengetahuan yang luas

Seorang *waiter / waitress* harus memiliki pengetahuan luas tentang pekerjaannya, sebab jika jika tidak memiliki pengetahuan luas dapat menghambat jalannya operasional di *Gelato Bar Restaurant*.

- Bertanggung jawab

Pada dasarnya tugas utama *waiter / waitress* adalah melayani tamu dengan sebaik-baiknya, sehingga tamu merasa puas dengan apa yang telah diberikan. Dan tak kalah pentingnya adalah rasa tanggung jawab yang

besar dari masing-masing pramusaji untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan tamu.

- Penampilan diri

Seorang pramusaji dituntut untuk berpenampilan menarik dan rapi yang tidak hanya pada pakaian tetapi juga pada penampilan diri secara keseluruhan, misalnya :

- Seorang *waiter/ waitress* tidak boleh memelihara kumis dan jenggot, bibir serta bibir dan dagu harus licin
- Rambut harus bersih dalam arti sering dicuci dan tidak terlalu panjang
- Telinga, hidung, gigi, serta muka harus selalu bersih dan muka harus selalu berseri-seri. Kuku jari tangan harus selalu dipotong pendek dan tidak boleh memakai cat kuku
- Tidak boleh memakai perhiasan yang mencolok, dan memakai parfum yang menyengat
- Sepatu yang dikenakan harus bersih dan tidak menimbulkan bunyi keras

#### **4.2.6 Permasalahan**

1. Latar belakang pendidikan karyawan yang kebanyakan bukan dari jurusan perhotelan

Untuk menyikapi masalah latar belakang pendidikan karyawan yang kebanyakan bukan dari jurusan perhotelan, maka pihak manajemen memberikan *training* kepada semua karyawan *Gelato Bar Restaurant* yang mana dapat meningkatkan kemampuan yang berhubungan dengan pelayanan

di *Gelato Bar Restaurant* meskipun bukan berlatar belakang pendidikan perhotelan.

## 2. Psikologi karyawan yang terkadang terbawa suasana

Perusahaan dalam menerima tenaga kerja yang baru harus lebih mengutamakan latar belakang pendidikannya sesuai dengan standart *Gelato Bar Restaurant* karena hal ini berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada tamu. Ditakutkan karena latar belakang pendidikan yang bukan dari jurusan perhotelan akan memengaruhi emosi karyawan dalam melayani tamu (gugup, takut salah ucap, dll). Oleh karena itu dalam hal ini pihak manajemen telah mengadakan seleksi awal pemilihan *waiter / waitress* yang dilihat dari segi emosi dan psikologi karyawannya.

### 4.2.7 Upaya-upaya lain yang dilakukan pihak manajemen *Gelato Bar*

#### ***Restaurant* untuk meningkatkan loyalitas tamu**

Agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mau untuk datang lagi, maka perlu adanya sedikit upaya peningkatan kepada *waiter/ waitress* dalam memberikan pelayanan yaitu melalui pelatihan atau *training*. Berbagai bidang yang dianggap perlu untuk diberikan *training* antara lain :

#### 1. Mengadakan *training* atau pelatihan serta menjalin kerjasama dengan pihak *marketing*

Dengan cara setiap bulan seluruh *staf F & B*, baik produk maupun *service* akan selalu diadakan *in house training* yang meliputi :

- Dengan memberikan *SOP*
- Meningkatkan pemahaman tentang *menu knowledge*

- Memberikan pembelajaran kepada karyawan untuk dapat menjadi *salesman ship*
- *Qualified waiter / waitress*, hal ini diberikan agar *waiter / waitress* dapat menguasai tugasnya.

## 2. *In House selling*

Merupakan kegiatan peningkatan penjualan dengan memberikan informasi tentang variasi dari produk dan pelayanan yang diberikan oleh restoran serta keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh tamu sehubungan dengan produk dan pelayanan tersebut. *In house selling* dapat dilakukan oleh setiap *waiter / waitress* yang karena tugasnya mereka harus berhubungan dengan tamu, terlebih lagi seorang petugas atau pramusaji harus dapat menawarkan dan membujuk tamu untuk mencoba produk dan menikmati fasilitas yang ada di *Gelato Bar Restaurant*.

## 3. *Personal selling*

Kegiatan presentasi dan promosi per orang atau dengan sekelompok tamu yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli.

Dari beberapa upaya di atas ada beberapa hal yang tidak kalah pentingnya, yaitu melakukan penjualan produk dalam berkomunikasi dua arah antara penjual dan pelanggan restoran untuk menggugah selera pembeli dengan menawarkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Setiap petugas restoran harus mampu menjadi penjual yang baik dan memiliki empat sifat dasar, yaitu

- a. pribadi yang menarik
- b. jujur dalam informasi

- c. pengetahuan yang baik tentang produk restoran
- d. tahu akan kebutuhan pelanggan

Setiap pelanggan memiliki kebebasan mengambil keputusan dalam pembelian produk, akan tetapi secara umum mereka mengkonsumsi produk kita karena didorong hal-hal sebagai berikut :

- a. Merasa untung apabila mengkonsumsi produk restoran yang disediakan atau ditawarkan
- b. Memperoleh kenikmatan dan senang atas pelayanan yang diberikan
- c. Merasa memperoleh penghormatan dan penghargaan yang tinggi
- d. Merasa semua kebutuhan dan keinginan terpenuhi selama ada di restoran

Dari uraian tersebut diatas, maka keberhasilan usaha restoran dimotori oleh kualitas *waiter / waitress* dalam upaya meningkatkan loyalitas tamu sehingga usaha dapat berkesinambungan dan restoran dapat berkembang dengan baik.

### 4.3.1 Presentasi Hasil

#### 4.3.1.1 Kualitas pelayanan dari *waiter/waitress* di *GelatoBar Restaurant*

Tabel 4.1

Kualitas pramusaji dalam melayani tamu

| Nilai (x) | Frekuensi (f)   | fx                |
|-----------|-----------------|-------------------|
| 5         | 25              | 125               |
| 4         | 12              | 48                |
| 3         | 10              | 30                |
| 2         | 2               | 4                 |
| 1         | 1               | 1                 |
| Jumlah    | $\Sigma f = 50$ | $\Sigma fx = 208$ |

$$\text{Mean: } x = \Sigma fx / \Sigma f$$

Jadi nilai  $x = 208 / 50 = 4,16\%$  (Kualitas pelayanan bagus)

Presentasi untuk menjawab setiap jawaban adalah sebagai berikut:

Yang menjawab sangat baik:  $25 / 50 \times 100\% = 50\%$

Yang menjawab baik :  $12 / 50 \times 100\% = 24\%$

Yang menjawab sedang :  $10 / 50 \times 100\% = 20\%$

Yang menjawab kurang :  $2 / 50 \times 100\% = 4\%$

Yang menjawab buruk :  $1 / 50 \times 100\% = 2\%$

Dari tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa dari 50 responden dengan rata-rata 4,16%, menyatakan bahwa yang menjawab sangat baik sebanyak 50%, yang menjawab baik sebanyak 24%, yang menjawab sedang sebanyak 20%, yang menjawab kurang sebanyak 4%, dan yang menjawab buruk sebanyak 2%.

#### 4.3.1.2 Kualitas makanan/minuman di *Gelato Bar Restaurant*

Tabel 4.2

Kualitas makanan/minuman di *Gelato Bar Restaurant*

| Nilai (x) | Frekuensi (f)   | fx                |
|-----------|-----------------|-------------------|
| 5         | 14              | 70                |
| 4         | 10              | 40                |
| 3         | 24              | 72                |
| 2         | 1               | 2                 |
| 1         | 1               | 1                 |
| Jumlah    | $\Sigma f = 50$ | $\Sigma fx = 185$ |

Mean:  $x = \Sigma fx / \Sigma f$

Jadi nilai  $x = 185 / 50 = 3,70\%$  (kualitas makanan/minuman bagus)

Presentasi untuk menjawab setiap jawaban adalah sebagai berikut:

Yang menjawab sangat baik:  $14 / 50 \times 100\% = 28\%$

Yang menjawab baik :  $10 / 50 \times 100\% = 20\%$

Yang menjawab sedang :  $24 / 50 \times 100\% = 48\%$

Yang menjawab kurang :  $1 / 50 \times 100\% = 2\%$



Yang menjawab buruk :  $1 / 50 \times 100\% = 2\%$

Dari tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa dari 50 responden dengan rata-rata 3,70%, menyatakan bahwa yang menjawab sangat baik sebanyak 28%, yang menjawab baik sebanyak 20%, yang menjawab sedang sebanyak 48%, yang menjawab kurang sebanyak 2%, dan yang menjawab buruk sebanyak 2%.

#### 4.3.1.3 Keramahtamahan *waiter/waitress* di *Gelato Bar Restaurant*

Tabel 4.3

Keramahtamahan pramusaji di *Gelato Bar Restaurant*

| Nilai (x) | Frekuensi (f)   | fx                |
|-----------|-----------------|-------------------|
| 5         | 17              | 85                |
| 4         | 16              | 64                |
| 3         | 15              | 45                |
| 2         | 2               | 4                 |
| 1         | 0               | 0                 |
| Jumlah    | $\Sigma f = 50$ | $\Sigma fx = 198$ |

Mean:  $x = \Sigma fx / \Sigma f$

Jadi nilai  $x = 198 / 50 = 3,96\%$  (keramahtamahan *waiter/waitress* bagus)

Presentasi untuk menjawab setiap jawaban adalah sebagai berikut:

Yang menjawab sangat baik:  $17 / 50 \times 100\% = 34\%$

Yang menjawab baik :  $16 / 50 \times 100\% = 32\%$

Yang menjawab sedang :  $15 / 50 \times 100\% = 30\%$

Yang menjawab kurang :  $2 / 50 \times 100\% = 4\%$

Yang menjawab buruk :  $0 / 50 \times 100\% = 0\%$

Dari tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa dari 50 responden dengan rata-rata 3,96%, menyatakan bahwa yang menjawab sangat baik sebanyak 34%, yang menjawab baik sebanyak 32%, yang menjawab sedang sebanyak 30%, yang menjawab kurang sebanyak 4%, dan yang menjawab buruk sebanyak 0%.

#### 4.3.1.4 Kecepatan pramusaji dalam menyajikan menu

Tabel 4.4

Kecepatan pramusaji dalam menyajikan menu di Gelato Bar Restaurant

| Nilai (x) | Frekuensi (f)   | fx                |
|-----------|-----------------|-------------------|
| 5         | 10              | 50                |
| 4         | 14              | 56                |
| 3         | 20              | 60                |
| 2         | 3               | 6                 |
| 1         | 3               | 3                 |
| Jumlah    | $\Sigma f = 50$ | $\Sigma fx = 175$ |

$$\text{Mean: } x = \Sigma fx / \Sigma f$$

Jadi nilai  $x = 175 / 50 = 3,50\%$  (kecepatan pramusaji bagus)

Presentasi untuk menjawab setiap jawaban adalah sebagai berikut:

Yang menjawab sangat baik:  $10 / 50 \times 100\% = 20\%$

Yang menjawab baik :  $14 / 50 \times 100\% = 28\%$

Yang menjawab sedang :  $20 / 50 \times 100\% = 40\%$

Yang menjawab kurang :  $3 / 50 \times 100\% = 6\%$

Yang menjawab buruk :  $3 / 50 \times 100\% = 6\%$

Dari tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa dari 50 responden dengan rata-rata 3,50%, menyatakan bahwa yang menjawab sangat baik sebanyak 20%, yang menjawab baik sebanyak 28%, yang menjawab sedang sebanyak 40%, yang menjawab kurang sebanyak 6%, dan yang menjawab buruk sebanyak 6%

#### 4.3.1.5 Ketepatan penyajian pesanan yang dipesan oleh tamu

Tabel 4.5

Ketepatan penyajian pesanan di *Gelato Bar Restaurant*

| Nilai (x) | Frekuensi (f)   | fx                |
|-----------|-----------------|-------------------|
| 5         | 8               | 40                |
| 4         | 22              | 88                |
| 3         | 16              | 48                |
| 2         | 2               | 4                 |
| 1         | 2               | 2                 |
| Jumlah    | $\Sigma f = 50$ | $\Sigma fx = 182$ |

Mean:  $x = \Sigma fx / \Sigma f$

Jadi nilai  $x = 182 / 50 = 3,64\%$  (ketepatan pramusaji bagus)

Presentasi untuk menjawab setiap jawaban adalah sebagai berikut:

Yang menjawab sangat baik:  $8 / 50 \times 100\% = 16\%$

Yang menjawab baik :  $22 / 50 \times 100\% = 44\%$

Yang menjawab sedang :  $16 / 50 \times 100\% = 32\%$

Yang menjawab kurang :  $2 / 50 \times 100\% = 4\%$

Yang menjawab buruk :  $2 / 50 \times 100\% = 4\%$

Dari tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa dari 50 responden dengan rata-rata 3,64%, menyatakan bahwa yang menjawab sangat baik sebanyak 16%, yang menjawab baik sebanyak 44%, yang menjawab sedang sebanyak 32%, yang menjawab kurang sebanyak 4%, dan yang menjawab buruk sebanyak 4%.

## HASIL KUESIONER

Keterangan:

- Bobot 5 : Sangat baik
- Bobot 4 : Baik
- Bobot 3 : Sedang
- Bobot 2 : Kurang
- Bobot 1 : Buruk

### Penilaian Pelaksanaan

| Kuesioner                      | Sangat baik | Baik | Sedang | Kurang | Buruk |
|--------------------------------|-------------|------|--------|--------|-------|
| 1. Kualitas pelayanan          | 25          | 12   | 10     | 2      | 1     |
| 2. Kualitas makanan/minuman    | 14          | 10   | 24     | 1      | 1     |
| 3. Keramahtamahan karyawan     | 17          | 16   | 15     | 2      | 0     |
| 4. Kecepatan penyajian pesanan | 10          | 14   | 20     | 3      | 3     |
| 5. Ketepatan penyajian pesanan | 8           | 22   | 16     | 2      | 2     |

## NILAI RATA-RATA

### HASIL KUESIONER

| Kuesioner                      | Mean |
|--------------------------------|------|
| 1. Kualitas pelayanan          | 4,16 |
| 2. Kualitas makanan / minuman  | 3,70 |
| 3. Keramahtamahan karyawan     | 3,96 |
| 4. Kecepatan penyajian pesanan | 3,50 |
| 5. Ketepatan penyajian pesanan | 3,64 |

### 4.3.2 Analisa S.W.O. T

#### Tujuan (*purpose*)

Untuk menjadikan S.W.O.T sebagai tolak ukur dalam membangun suatu usaha dan menjadikan S.W.O.T sebagai sasaran yang tepat.

#### 4.3.2.1 Kekuatan (*strength*)

1. Lokasi *Gelato Bar Restaurant* yang berada di dalam sebuah pusat perbelanjaan (*mall*) menjadi salah satu kekuatan restoran ini untuk menyajikan berbagai menu yang menarik dan pelayanan bagi para tamu sehabis berbelanja.

3. *Gelato Bar Restaurant* dalam menangani keluhan tamu yaitu setiap *waiter* / *waitress* telah dibekali oleh *skill* dan *attitude* yang diacungi jempol oleh *managing director* sehingga tamu yang komplain tidak sampai meluas ke manager.

#### 4.3.2.2 Kelemahan (*weakness*)

Seiring berjalannya waktu kelemahan *Gelato Bar Restaurant* mulai terlihat dari segi manajemen dan kondisi diluar *Gelato Bar Restaurant*, salah satunya karena ketidakcocokan *managing director* dan *owner* sehingga membuat restoran *Gelato Bar Restaurant* berganti *management* dengan nama dan karyawan baru. Pada saat ini telah dimasuki oleh *management* luar dengan bekerja sama dengan perusahaan lain.

#### 4.3.2.3 Kesempatan (*opportunity*)

Membuka usaha pusat perbelanjaan sangat meyakinkan dan telah terlihat oleh mata bahwa masa depan *Gelato Bar Restaurant* akan terlihat sukses karena didaerah tersebut hanya *Gelato Bar Restaurant* yang mampu menyediakan *grill and gelato* seperti di hotel tetapi dengan harga *cafe*.

#### 4.3.2.4 Ancaman ( *threats* )

Salah satu ancaman yang menentukan masa depan *Gelato Bar Restaurant* pada saat ini yaitu karena banyaknya pesaing yang telah melangit di daerah tersebut, misalnya *Bolifa* dan *Pissa*. Dari apa yang dicita-citakan *management* telah sirna setelah banyak adanya tempat berkumpulnya muda-mudi.