

## Pengaruh Inovasi Proses Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan Resto D'Seuhah Da Lada (DSDL) Lembang

M. Anwar I. Surapranata<sup>1\*</sup>, Awan Setiawan<sup>2</sup>, Dani Ramdani<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Magister Manajemen, Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Teknik, Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

e-mail: \*surapranata45@gmail.com

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received July, 2025

Revised July, 2025

Accepted July, 2025

Available online July, 2025

#### Kata Kunci:

inovasi operasional, kepuasan pelanggan, efisiensi layanan, teknologi digital

#### Keywords:

operational innovation, customer satisfaction, service efficiency, digital technology

### ABSTRAK

Industri jasa, khususnya sektor restoran, mengalami perkembangan pesat akibat perubahan kebutuhan konsumen dan kemajuan teknologi. Resto D'Seuhah Da Lada (DSDL), yang terletak di kawasan wisata Lembang, menghadapi tantangan dalam pengelolaan operasionalnya karena masih mengandalkan sistem manual yang menyebabkan inefisiensi dalam pencatatan pesanan dan laporan keuangan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, DSDL mulai menerapkan inovasi proses operasional dengan mengadopsi teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi proses operasional terhadap kepuasan pelanggan di Resto D'Seuhah Da Lada, Lembang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden yang merupakan pelanggan restoran. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara variabel inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi proses operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Efisiensi layanan dan penerapan teknologi, terutama dalam sistem digital pemesanan dan pembayaran, menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan inovasi berbasis teknologi untuk mendukung kepuasan pelanggan.

### ABSTRACT

The service industry, particularly the restaurant sector, is experiencing rapid growth due to changing consumer needs and technological advancements. Resto D'Seuhah Da Lada (DSDL), located in the tourist area of Lembang, faces challenges in its operational management due to its reliance on manual systems, resulting in inefficiencies in order recording and financial reporting. To address these issues, DSDL has begun implementing innovations in its operational processes by adopting digital technology. This study aims to analyze the effect of operational process innovation on customer satisfaction at Resto D'Seuhah Da Lada, Lembang. The research method used is a quantitative approach with a survey technique, where data were collected through questionnaires from 100 respondents who are customers of the restaurant. Data analysis was conducted using simple linear regression to examine the relationship between operational process innovation and customer satisfaction. The results show that operational process innovation has a significant effect on customer satisfaction. Service efficiency and the application of technology, particularly in digital ordering and payment systems, are the main factors contributing to increased customer satisfaction. This study provides recommendations for enhancing technology-based innovations to support customer satisfaction.

### PENDAHULUAN

Industri jasa terus berkembang dengan pesat, didorong oleh perubahan kebutuhan konsumen, kemajuan teknologi, dan meningkatnya persaingan global. Di tengah dinamika ini,

perusahaan dituntut untuk terus melakukan inovasi, termasuk dalam proses operasional, guna meningkatkan efisiensi, pengalaman, dan kepuasan pelanggan. Dalam industri restoran, inovasi operasional telah menjadi elemen kunci untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Hong & Lee, 2018)

Resto D'Seuhah Da Lada (dSDL) merupakan restoran yang terletak di kawasan strategis Lembang, Bandung Barat, tepatnya di Jalan Raya Lembang No. 121. Restoran ini mengusung tema masakan khas Sunda dengan berbagai menu andalan, seperti sate goreng dSDL, gurame terbang, dan ayam ngumpet. Selain itu, dSDL menawarkan fasilitas unik seperti taman bermain anak yang menambah daya tarik bagi pengunjung keluarga. Lokasinya yang berada di pusat wisata menjadikan dSDL sering dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun internasional. Namun, meskipun memiliki potensi besar, dSDL menghadapi tantangan dalam pengelolaan operasionalnya, terutama karena masih mengandalkan sistem manual dalam proses pencatatan pesanan dan pengelolaan laporan keuangan. Sistem ini sering kali menyebabkan kesalahan pencatatan, hilangnya data transaksi, serta inefisiensi dalam pengelolaan waktu dan biaya. Untuk mengatasi hal ini, dSDL mulai mengadopsi teknologi, seperti sistem ESB POS, yang memungkinkan pengelolaan operasional yang lebih modern dan efisien.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa inovasi proses operasional, seperti penerapan teknologi digital, dapat meningkatkan kualitas layanan, efisiensi waktu, dan kepuasan pelanggan (Kosgey & Ngonga, 2024; Christina & Hartini, 2020). Inovasi Dalam konteks dSDL ini diharapkan tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan tetapi juga membantu manajemen dalam mencapai efisiensi operasional yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi proses operasional terhadap kepuasan pelanggan di Resto D'Seuhah Da Lada. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan untuk memberikan masukan praktis bagi manajemen restoran tetapi juga berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai inovasi operasional dan kepuasan pelanggan dalam sektor industri jasa (Kosgey & Ngonga, 2024).

Era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, inovasi dalam proses operasional menjadi salah satu kunci keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan daya saing dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Restoran sebagai bagian dari industri jasa menghadapi tantangan yang signifikan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi, terutama dalam hal efisiensi layanan dan kualitas pengalaman. Resto D'Seuhah Da Lada (dSDL), dengan lokasinya yang strategis di kawasan wisata Lembang, memiliki peluang besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya melalui inovasi operasional yang tepat.

Pencapaian ini memerlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang sejauh mana inovasi operasional dapat berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan elemen inovasi mana yang paling signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tersebut dan memberikan panduan strategis yang dapat digunakan oleh manajemen dSDL dalam meningkatkan layanan serta daya saingnya. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Pengaruh Inovasi Proses Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan mengetahui sejauh mana inovasi proses operasional, termasuk efisiensi layanan dan penerapan teknologi digital, memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Resto D'Seuhah Da Lada.

2. Mengidentifikasi Dimensi Inovasi Proses Operasional yang Paling Signifikan, dengan mengevaluasi dimensi inovasi, seperti efisiensi waktu layanan dan penggunaan teknologi, yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pelanggan.
3. Memberikan Rekomendasi Strategis bagi Manajemen Restoran, dengan menyusun rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang dapat digunakan oleh manajemen Resto D'Seuhah Da Lada dalam meningkatkan kinerja operasional dan pengalaman pelanggan.
4. Memperkaya Literatur tentang Inovasi Operasional di Industri Restoran, dengan memberikan kontribusi pada literatur akademik terkait hubungan antara inovasi operasional dan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks restoran di kawasan wisata.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur di bidang inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks industri restoran. Penelitian ini juga memperluas pemahaman mengenai hubungan antara penerapan teknologi digital dan efisiensi layanan terhadap pengalaman pelanggan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan strategis bagi manajemen Resto D'Seuhah Da Lada untuk mengidentifikasi langkah-langkah inovasi operasional yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi restoran lain di kawasan wisata untuk mengadopsi inovasi serupa guna meningkatkan daya saing mereka di pasar.

Manfaat lainnya adalah pada aspek sosial-ekonomi, di mana penelitian ini mendukung pengembangan sektor pariwisata melalui peningkatan kualitas layanan restoran yang berlokasi di kawasan wisata. Hal ini tidak hanya memberikan pengalaman positif bagi wisatawan tetapi juga mendorong efisiensi operasional yang dapat berkontribusi pada keberlanjutan usaha dan peningkatan lapangan kerja di sektor kuliner. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengambilan keputusan terkait investasi teknologi dalam sektor jasa, khususnya restoran di kawasan pariwisata, serta mendukung penyusunan kebijakan atau program pelatihan terkait penerapan inovasi digital dalam manajemen operasional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang luas bagi berbagai pihak.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Inovasi dalam dunia bisnis telah menjadi kebutuhan utama bagi perusahaan untuk tetap relevan dan kompetitif di era globalisasi. Di tengah persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk terus beradaptasi dan mengembangkan proses operasional yang lebih efisien guna memenuhi ekspektasi pelanggan. Inovasi proses operasional, yang mencakup perbaikan dalam teknologi, manajemen waktu, dan kualitas layanan, menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks industri jasa, termasuk restoran, hubungan antara inovasi operasional dan pengalaman pelanggan menjadi fokus utama berbagai penelitian, mengingat pentingnya menciptakan loyalitas pelanggan melalui layanan yang berkualitas dan efisien. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai literatur yang membahas peran inovasi proses operasional dalam mendukung kepuasan pelanggan, khususnya dalam sektor kuliner.

## **Inovasi Proses Operasional**

Inovasi dalam proses operasional merujuk pada pengembangan sistem baru atau perbaikan dari proses yang sudah ada untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Penelitian oleh Ulfa et al. (2021) menunjukkan bahwa inovasi proses operasional berkontribusi signifikan terhadap kinerja operasional, terutama pada perusahaan yang menerapkan teknologi secara konsisten. Penekanan pada efisiensi waktu dan pengurangan kesalahan manual menjadi elemen penting dalam inovasi ini (Titioka & Titioka, 2021).

Firdaus dan Martadisastra (2024) menambahkan bahwa kemampuan operasional yang ditingkatkan melalui inovasi proses dapat menciptakan nilai tambah yang signifikan dalam menjaga daya saing di pasar modern. Studi ini sejalan dengan temuan Titioka dan Titioka (2021) yang menyatakan bahwa implementasi inovasi proses memiliki dampak positif terhadap kinerja operasional di sektor manufaktur.

## **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah indikator penting dari keberhasilan layanan, terutama di sektor jasa. Menurut Christina dan Hartini (2020), inovasi layanan berbasis digital seperti aplikasi dan sistem pemesanan online dapat meningkatkan nilai fungsional dan emosional pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Hal ini juga didukung oleh Nguyen et al. (2024), yang menemukan bahwa inovasi layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas di sektor perbankan. Kosgey dan Ngonga (2024) menyoroti pentingnya penerapan pendekatan perbaikan operasional, seperti lean management dan kaizen, yang secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan dan pengurangan biaya operasional.

## **Hubungan Inovasi Operasional dan Kepuasan Pelanggan**

Durriyah dan Andarini (2023) mencatat bahwa inovasi dalam produk, layanan, dan promosi memiliki dampak signifikan pada kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam konteks operasional, pendekatan berbasis teknologi menjadi semakin relevan, sebagaimana diuraikan oleh Reken et al. (2024), yang menyoroti pentingnya adaptasi terhadap kebutuhan pasar digital untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa penerapan inovasi operasional, baik melalui teknologi maupun optimalisasi proses, memiliki dampak yang luas terhadap pengalaman pelanggan. Studi ini juga menunjukkan relevansi inovasi proses operasional dalam konteks kompetitif restoran seperti Resto D'Seuhah Da Lada, yang dapat menggunakan temuan ini untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengukur pengaruh inovasi proses operasional terhadap kepuasan pelanggan di Resto D'Seuhah Da Lada. Survei dilakukan melalui pengumpulan data primer menggunakan kuesioner tertutup yang dirancang dengan skala Likert 1-5, di mana 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan 5 menunjukkan sangat setuju. Populasi penelitian adalah pelanggan Resto

D'Seuhah Da Lada yang telah menggunakan layanan restoran dalam enam bulan terakhir. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pelanggan yang telah menggunakan layanan minimal dua kali dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Sebanyak 100 responden dipilih sebagai sampel, jumlah ini dianggap memadai untuk analisis statistik regresi sederhana.

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama. Variabel independen adalah inovasi proses operasional, yang meliputi dimensi efisiensi proses (pengurangan waktu layanan dan pengurangan kesalahan manual) dan penggunaan teknologi (penerapan sistem digital untuk pemesanan dan pembayaran). Variabel dependen adalah kepuasan pelanggan, dengan dua dimensi utama yaitu kepuasan terhadap layanan (kecepatan pelayanan dan keramahan staf) serta kepuasan terhadap produk (kualitas makanan dan konsistensi rasa). Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan analisis Pearson Product Moment dan Cronbach's Alpha untuk memastikan alat ukur ini valid dan konsisten.

Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan offline, di mana kuesioner online dibagikan melalui Google Forms dan kuesioner cetak dibagikan kepada pelanggan yang datang langsung ke restoran. Selain itu, pengamatan pendukung juga dilakukan untuk memahami penerapan inovasi dalam aktivitas operasional restoran. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, analisis regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan, serta uji asumsi klasik seperti uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas untuk memastikan model regresi memenuhi syarat analisis. Proses penelitian mencakup tahap perencanaan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga pelaporan hasil yang diharapkan dapat memberikan wawasan strategis bagi manajemen restoran dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

**Tabel 1.** Operasionalisasi Variabel

| Variabel                              | Dimensi                 | Indikator                                               | Item Pertanyaan                                                                |
|---------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inovasi Proses Operasional (X)</b> | 1. Efisiensi Proses     | Pengurangan waktu layanan                               | 1. Proses pemesanan makanan di restoran ini dilakukan dengan cepat.            |
|                                       |                         |                                                         | 2. Pelayanan di restoran ini meminimalkan waktu tunggu pelanggan.              |
|                                       |                         | Pengurangan kesalahan manual                            | 3. Kesalahan dalam mencatat pesanan jarang terjadi di restoran ini.            |
|                                       |                         |                                                         | 4. Restoran ini memastikan akurasi dalam setiap pemesanan yang saya lakukan.   |
|                                       | 2. Penggunaan Teknologi | Penerapan sistem digital untuk pemesanan dan pembayaran | 5. Sistem digital mempermudah proses pemesanan makanan.                        |
|                                       |                         |                                                         | 6. Teknologi digital yang digunakan restoran ini mempercepat proses pemesanan. |

| Variabel                      | Dimensi                      | Indikator                                          | Item Pertanyaan                                                                                   |
|-------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b> |                              | Penggunaan teknologi dalam pengelolaan operasional | 7. Pembayaran menggunakan teknologi digital seperti QR code atau e-wallet berjalan dengan lancar. |
|                               |                              |                                                    | 8. Sistem pembayaran digital yang tersedia di restoran ini aman dan nyaman digunakan.             |
|                               | 1. Kepuasan terhadap Layanan | Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan              | 9. Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh staf restoran.                 |
|                               |                              |                                                    | 10. Staf restoran selalu responsif terhadap permintaan saya.                                      |
|                               |                              | Kepuasan terhadap keramahan staf                   | 11. Staf restoran melayani saya dengan ramah dan sopan.                                           |
|                               |                              |                                                    | 12. Pelayanan yang saya terima di restoran ini membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan.    |
|                               | 2. Kepuasan terhadap Produk  | Kualitas makanan                                   | 13. Kualitas makanan yang disajikan memenuhi ekspektasi saya.                                     |
|                               |                              |                                                    | 14. Penampilan makanan yang disajikan sangat menarik.                                             |
|                               |                              | Kepuasan terhadap konsistensi rasa                 | 15. Konsistensi rasa makanan yang saya pesan selalu terjaga.                                      |
|                               |                              |                                                    | 16. Saya merasa puas dengan porsi makanan yang diberikan.                                         |

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Resto D'Seuhah Da Lada yang berlokasi di Jalan Raya Lembang No. 121, Lembang, Bandung Barat. Restoran ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena posisinya yang strategis sebagai salah satu tujuan kuliner di kawasan wisata Lembang, sehingga memiliki potensi besar dalam menerapkan inovasi proses operasional untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Lokasi ini juga menawarkan beragam fasilitas yang menarik bagi wisatawan, seperti taman bermain anak dan suasana khas Sunda yang mendukung daya tariknya sebagai destinasi wisata kuliner.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, dimulai dari bulan Januari hingga Maret 2024. Tahapan penelitian mencakup perencanaan dan penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi, hingga analisis data dan penyusunan laporan akhir. Periode ini dipilih untuk memastikan data yang diperoleh relevan dengan kondisi operasional dan perilaku pelanggan yang aktif pada musim wisata di awal tahun. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang valid dan bermanfaat bagi manajemen restoran.

### Hypothesis

Rumusan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Inovasi proses operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Hipotesis ini akan diuji menggunakan metode regresi linier sederhana untuk mengukur hubungan antara variabel independen (inovasi proses operasional) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Uji signifikansi akan dilakukan untuk menentukan apakah pengaruh yang dihipotesiskan benar-benar signifikan secara statistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Interpretasi hasil analisis data menggunakan skala diperlukan kategori yang membantu mengelompokkan nilai rata-rata yang diperoleh. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini memiliki rentang dari 1 hingga 5, di mana setiap rentang nilai memiliki makna tersendiri dalam mengukur persepsi responden terhadap inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah kategori yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengklasifikasikan skor rata-rata dari hasil kuesioner

**Tabel 2.** Kategori Skala Likert

| Rentang Skor | Kategori | Interpretasi                                      |
|--------------|----------|---------------------------------------------------|
| 1.00 - 2.60  | Rendah   | Responden cenderung tidak setuju atau kurang puas |
| 2.61 - 3.40  | Cukup    | Responden cukup setuju atau cukup puas            |
| 3.41 - 4.20  | Sedang   | Responden sebagian besar setuju atau puas         |
| 4.21 - 5.00  | Tinggi   | Responden sangat setuju atau sangat puas          |

Temuan hasil analisis deskriptif pada kedua variabel penelitian yang dipergunakan, disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 3.** Deskripsi Variabel Penelitian berdasarkan Indikator-Indikatornya

| Variabel                              | Dimensi             | Indikator                    | Item Pertanyaan                                                              | Min | Max | Rata-rata | Kategori |
|---------------------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----------|----------|
| <b>Inovasi Proses Operasional (X)</b> | 1. Efisiensi Proses | Pengurangan waktu layanan    | 1. Proses pemesanan makanan di restoran ini dilakukan dengan cepat.          | 2   | 5   | 3,95      | Sedang   |
|                                       |                     |                              | 2. Pelayanan di restoran ini meminimalkan waktu tunggu pelanggan.            | 2   | 5   | 3,89      | Sedang   |
|                                       |                     | Pengurangan kesalahan manual | 3. Kesalahan dalam mencatat pesanan jarang terjadi di restoran ini.          | 2   | 5   | 3,76      | Sedang   |
|                                       |                     |                              | 4. Restoran ini memastikan akurasi dalam setiap pemesanan yang saya lakukan. | 2   | 5   | 3,87      | Sedang   |

| Variabel                      | Dimensi                      | Indikator                                               | Item Pertanyaan                                                                                   | Min | Max | Rata-rata | Kategori |
|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----------|----------|
|                               | 2. Penggunaan Teknologi      | Penerapan sistem digital untuk pemesanan dan pembayaran | 5. Sistem digital mempermudah proses pemesanan makanan.                                           | 2   | 5   | 3,41      | Sedang   |
|                               |                              |                                                         | 6. Teknologi digital yang digunakan restoran ini mempercepat proses pemesanan.                    | 2   | 5   | 3,27      | Sedang   |
|                               |                              | Penggunaan teknologi dalam pengelolaan operasional      | 7. Pembayaran menggunakan teknologi digital seperti QR code atau e-wallet berjalan dengan lancar. | 2   | 5   | 3,88      | Sedang   |
|                               |                              |                                                         | 8. Sistem pembayaran digital yang tersedia di restoran ini aman dan nyaman digunakan.             | 2   | 5   | 4,12      | tinggi   |
| <b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b> | 1. Kepuasan terhadap Layanan | Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan                   | 9. Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh staf restoran.                 | 2   | 5   | 3,86      | Sedang   |
|                               |                              |                                                         | 10. Staf restoran selalu responsif terhadap permintaan saya.                                      | 2   | 5   | 3,86      | Sedang   |
|                               |                              | Kepuasan terhadap keramahan staf                        | 11. Staf restoran melayani saya dengan ramah dan sopan.                                           | 2   | 5   | 3,76      | Sedang   |
|                               |                              |                                                         | 12. Pelayanan yang saya terima di restoran ini membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan.    | 2   | 5   | 3,89      | Sedang   |
|                               | 2. Kepuasan terhadap Produk  | Kualitas makanan                                        | 13. Kualitas makanan yang disajikan memenuhi ekspektasi saya.                                     | 2   | 5   | 3,40      | Sedang   |
|                               |                              |                                                         | 14. Penampilan makanan yang disajikan sangat menarik.                                             | 2   | 5   | 3,95      | Sedang   |
|                               |                              | Kepuasan terhadap konsistensi rasa                      | 15. Konsistensi rasa makanan yang saya pesan selalu terjaga.                                      | 2   | 5   | 3,31      | Sedang   |
|                               |                              |                                                         | 16. Saya merasa puas dengan porsi makanan yang diberikan.                                         | 2   | 5   | 4,13      | Tinggi   |

Secara keseluruhan, sebagian besar indikator berada pada kategori Sedang, yang menunjukkan bahwa inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan di restoran sudah berjalan cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama pada penerapan teknologi digital dan pengurangan kesalahan manual. Beberapa indikator yang masuk kategori Tinggi, seperti sistem pembayaran digital dan porsi makanan, menunjukkan kekuatan yang dapat dijadikan model untuk peningkatan indikator lainnya.

### Analisis Korelasi

Hasil analisis korelasi antara X dan Y menggunakan SPSS diperlihatkan pada Tabe 3 berikut ini.

**Tabel 3 Koefisien Korelasi antara Variabel X dengan Y**  
**Correlations**

|   |                     | X      | Y      |
|---|---------------------|--------|--------|
| X | Pearson Correlation | 1      | ,786** |
|   | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   |
|   | N                   | 100    | 100    |
| Y | Pearson Correlation | ,786** | 1      |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        |
|   | N                   | 100    | 100    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil tabel korelasi di atas, berikut adalah analisis korelasinya:

1. Nilai Pearson Correlation

Korelasi antara X (Inovasi Proses Operasional) dan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan nilai  $r = 0,786$ , yang berarti terdapat korelasi positif yang sangat kuat antara variabel X dan variabel Y. Artinya, semakin baik inovasi proses operasional yang diterapkan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.

2. Signifikansi Statistik (Sig. 2-tailed)

Nilai Sig. (2-tailed) adalah  $< 0,001$ , yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,01 (1%). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y signifikan secara statistik. Dengan demikian, hasil ini tidak terjadi secara kebetulan.

3. Jumlah Sampel (N)

Jumlah sampel untuk analisis ini adalah 100, yang cukup untuk mendukung validitas hasil korelasi.

4. Kesimpulan

Terdapat hubungan positif yang signifikan antara inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan. Artinya, inovasi dalam proses operasional yang diterapkan oleh restoran secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis korelasi antara Inovasi Proses Operasional (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y), diperoleh nilai *Pearson Correlation* ( $r$ ) = 0,786. Korelasi ini menunjukkan

hubungan positif yang sangat kuat antara kedua variabel, yang berarti semakin tinggi inovasi dalam proses operasional yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan di Resto D'Seuhah Da Lada (DSDL).

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

- $H_0$  (Hipotesis Nol): Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan.
- $H_1$  (Hipotesis Alternatif): Terdapat hubungan yang signifikan antara inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai Signifikansi (Sig. 2-tailed) = 0,000, yang berada di bawah batas signifikansi 0,01 (1%). Karena nilai sig < 0,01, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Dengan demikian, terbukti secara statistik bahwa inovasi proses operasional memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Temuan ini mengonfirmasi bahwa penerapan inovasi dalam proses operasional, seperti efisiensi layanan dan penerapan teknologi digital, memang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Restoran yang mengadopsi sistem operasional yang lebih efisien dan berbasis teknologi akan lebih mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, meningkatkan kenyamanan layanan, dan mengurangi kesalahan dalam proses transaksi.

Hasil analisis korelasi mendukung hipotesis penelitian bahwa inovasi proses operasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, manajemen Resto D'Seuhah Da Lada disarankan untuk terus mengembangkan dan memperbarui inovasi operasional guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

### Analisis Determinasi

Hubungan antara inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan merupakan topik yang menarik untuk dianalisis, terutama dalam konteks industri restoran yang kompetitif. Dalam penelitian ini, dilakukan analisis determinasi untuk mengetahui sejauh mana inovasi proses operasional memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan model regresi, pengukuran melibatkan nilai **R Square**, **Adjusted R Square**, dan **Standard Error of the Estimate** untuk mengevaluasi kekuatan dan keakuratan model dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Hasil ini memberikan wawasan penting mengenai kontribusi inovasi proses terhadap pengalaman pelanggan, yang dapat menjadi panduan dalam pengambilan keputusan strategis bagi manajemen restoran.

Hasil analisis menggunakan SPSS dalam menganalisis koefisien determinasi antara variabel X dengan variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.** Koefisien Determinasi Antara Variabel X Dengan Y  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted Square | R | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-----------------|---|----------------------------|---------------|
| 1     | ,786 <sup>a</sup> | ,618     | ,614            |   | ,89514                     | 2,045         |

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil tabel Model Summary, berikut adalah analisis determinasi untuk hubungan antara variabel X (Inovasi Proses Operasional) dan Y (Kepuasan Pelanggan):

1. R Square

Nilai R Square adalah 0,618, yang menunjukkan bahwa 61,8% variasi dalam Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh Inovasi Proses Operasional (X). Dengan kata lain, inovasi proses operasional memberikan kontribusi sebesar 61,8% terhadap kepuasan pelanggan.

2. Adjusted R Square

Nilai Adjusted R Square adalah 0,614, yang sedikit lebih rendah dari R Square. Nilai ini memperhitungkan jumlah prediktor dalam model dan memberikan estimasi yang lebih konservatif mengenai seberapa baik model ini menjelaskan variasi dalam data.

3. Standard Error of the Estimate

Nilai Std. Error of the Estimate adalah 0,89514, yang menunjukkan seberapa besar penyimpangan data aktual dari nilai yang diprediksi oleh model. Semakin kecil nilai ini, semakin baik model dalam memprediksi variabel dependen.

4. Durbin-Watson

Nilai Durbin-Watson adalah 2,045, yang berada dalam kisaran ideal (1,5 - 2,5). Ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi dalam data, yang berarti asumsi independensi residual telah terpenuhi.

Model regresi ini menunjukkan bahwa inovasi proses operasional memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi sebesar 61,8%. Sisanya, 38,2%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Model ini juga memenuhi asumsi dasar regresi sehingga hasil analisis dapat dianggap valid.

Hasil analisis determinasi menunjukkan bahwa inovasi proses operasional memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai R Square sebesar 0,618, yang berarti 61,8% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh inovasi proses operasional, sementara 38,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Selain itu, nilai  $R = 0,786$  menunjukkan korelasi yang sangat kuat antara variabel, membuktikan bahwa konstruksi penelitian sudah valid dalam menggambarkan hubungan antara inovasi proses operasional dan kepuasan pelanggan.

Konteks hasil pengujian hipotesis, nilai signifikansi ( $\text{Sig.} < 0,05$ ) menunjukkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, yang berarti inovasi proses operasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil ini secara statistik memperkuat kesimpulan bahwa semakin tinggi inovasi dalam proses operasional, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Resto D'Seuhah Da Lada.

Temuan ini menegaskan bahwa penerapan inovasi dalam operasional, seperti efisiensi layanan dan penggunaan teknologi digital, merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, strategi peningkatan inovasi dalam sistem operasional harus menjadi prioritas bagi manajemen restoran guna mempertahankan daya saing dan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

## Pembahasan

Inovasi proses operasional merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, khususnya dalam industri jasa seperti restoran. Untuk memahami sejauh mana pengaruh inovasi proses operasional terhadap kepuasan pelanggan, hasil analisis memberikan wawasan yang berguna bagi pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan pengalaman pelanggan.

### 1. Efisiensi Proses Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi dalam proses layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Resto D'Seuhah Da Lada. Efisiensi ini mencakup beberapa aspek utama, seperti:

- a. Pengurangan waktu tunggu pelanggan, baik dalam pemesanan makanan maupun dalam proses pembayaran.
- b. Ketepatan pencatatan pesanan, yang mengurangi risiko kesalahan dalam penyajian makanan.
- c. Kecepatan dalam menyajikan pesanan, yang berkontribusi langsung terhadap pengalaman positif pelanggan.

Restoran dengan proses operasional yang efisien akan lebih mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang menginginkan layanan cepat dan akurat. Sebaliknya, restoran dengan sistem operasional yang lambat atau sering terjadi kesalahan akan menimbulkan rasa frustrasi bagi pelanggan dan dapat menurunkan loyalitas mereka. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi dalam operasional menjadi salah satu faktor kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan dan daya saing restoran.

### 2. Penggunaan Teknologi Memiliki Dampak Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Teknologi dalam dunia bisnis kuliner semakin berkembang dan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam operasional restoran memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa aspek teknologi yang berperan besar dalam peningkatan layanan restoran antara lain:

- a. Sistem pemesanan digital (ESB POS dan aplikasi pemesanan online), yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan dengan lebih cepat dan akurat.
- b. Metode pembayaran elektronik (QR code, e-wallet, kartu debit/kredit), yang mempercepat transaksi dan mengurangi antrean di kasir.
- c. Otomatisasi dalam pengelolaan inventaris dan laporan keuangan, yang membantu restoran dalam menghindari kekurangan stok bahan baku dan memastikan proses operasional berjalan lancar.

Pelanggan modern semakin mengutamakan kenyamanan dan efisiensi dalam setiap interaksi mereka dengan restoran. Teknologi memungkinkan restoran untuk mengurangi kesalahan manual, mempercepat layanan, dan meningkatkan kenyamanan pelanggan, yang

pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Oleh karena itu, investasi dalam teknologi harus menjadi prioritas bagi restoran yang ingin meningkatkan daya saing dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

### 3. Kepuasan terhadap Layanan Berkontribusi Lebih Besar terhadap Kepuasan Pelanggan Dibandingkan Kepuasan terhadap Produk

Kualitas makanan tetap menjadi faktor penting, hasil penelitian menunjukkan bahwa cara restoran memberikan layanan lebih menentukan tingkat kepuasan pelanggan dibandingkan dengan kualitas produk itu sendiri. Dengan kata lain, pelanggan lebih menghargai pengalaman layanan yang baik dibandingkan sekadar menikmati makanan yang lezat. Beberapa faktor layanan yang memiliki dampak besar terhadap kepuasan pelanggan meliputi:

- a. Kecepatan pelayanan, baik dalam menyajikan makanan maupun dalam menangani keluhan pelanggan.
- b. Keramahan dan profesionalisme staf, yang menciptakan suasana nyaman bagi pelanggan.
- c. Kejelasan informasi dalam pemesanan, yang membantu pelanggan dalam memilih menu sesuai preferensi mereka.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun restoran memiliki makanan berkualitas, jika layanan yang diberikan buruk, pelanggan tetap bisa merasa tidak puas, sebaliknya pelanggan sering kali lebih toleran terhadap beberapa kekurangan dalam makanan selama mereka mendapatkan layanan yang cepat, ramah, dan profesional. Oleh karena itu, manajemen Resto D'Seuhah Da Lada disarankan untuk tidak hanya fokus pada inovasi dalam menu makanan, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan, seperti pelatihan staf dalam pelayanan pelanggan dan penerapan sistem operasional yang lebih responsif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi dalam proses operasional restoran harus lebih menitikberatkan pada efisiensi layanan dan penggunaan teknologi, karena kedua faktor ini memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Aspek pelayanan pelanggan lebih menentukan kepuasan pelanggan dibandingkan dengan kualitas produk, sehingga manajemen perlu menyeimbangkan antara inovasi dalam menu dan peningkatan kualitas layanan. Dengan pendekatan yang tepat, restoran dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mempertahankan daya saing dalam industri kuliner yang semakin kompetitif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh Resto D'Seuhah Da Lada untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui inovasi dalam proses operasional. Pertama, peningkatan teknologi digital dalam operasional harus menjadi prioritas utama. Implementasi sistem pemesanan digital dan metode pembayaran elektronik seperti QR code dan e-wallet dapat mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan selama berada di restoran. Kedua, peningkatan kecepatan layanan juga perlu diperhatikan, terutama dengan mengoptimalkan jumlah staf pada jam-jam sibuk. Penyediaan tenaga kerja yang memadai saat

permintaan tinggi akan membantu mempersingkat waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan. Ketiga, penting bagi restoran untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan, misalnya melalui survei rutin terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Informasi yang diperoleh dari survei ini akan menjadi dasar yang kuat dalam menyesuaikan strategi operasional dan mengembangkan inovasi yang lebih relevan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan menerapkan ketiga rekomendasi ini secara konsisten, Resto D'Seuhah Da Lada diharapkan mampu meningkatkan daya saingnya di industri kuliner serta mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi operasional yang strategis dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Christina, & Hartini, S. (2020). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Prodia Health Care. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen (JKBM)*, 7(1), 107–116. DOI: [10.31289/jkbm.v7i1.4434](https://doi.org/10.31289/jkbm.v7i1.4434)
- Durriyah, & Andarini, S. (2023). Inovasi Operasional dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Restoran. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 12–23
- Firdaus, I., & Martadisastra, D. S. (2024). Inovasi Produk, Desain Produk, dan Kemampuan Operasional Berpengaruh terhadap Kinerja Operasional. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 4(2), 817–824. DOI: [10.25105/jet.v4i2.20957](https://doi.org/10.25105/jet.v4i2.20957)
- Kosgey, C., & Ngonga, A. (2024). Operations Improvement Approaches and Customer Satisfaction in Kenya Power & Lighting Company. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 11(2), 239–257. DOI: [10.5281/zenodo.10512943](https://doi.org/10.5281/zenodo.10512943)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management* (6th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Nguyen, H. M., Ho, T. K. T., & Ngo, T. T. (2024). The Impact of Service Innovation on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Case in Vietnamese Retail Banks. *Future Business Journal*, 10, 61. DOI: [10.1186/s43093-024-00354-0](https://doi.org/10.1186/s43093-024-00354-0)
- Poltak, M. P., dkk. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Media Edukasi
- Reken, A. R. (2024). *Pengantar Ilmu Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Penerbit Graha Ilmu
- Schilling, M. A. (2020). *Strategic Management of Technological Innovation* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2018). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change* (6th ed.). Wiley.
- Titioaka, S. R., & Titioaka, B. M. (2021). Pengaruh Inovasi Proses terhadap Implementasi Kinerja Operasional Industri Roti di Kota Ambon. *Jurnal Maneksi*, 10(1), 76–82
- Ulfa, M., Setyadi, H., & Nahar, T. (2021). Dampak Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Kuliner. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 16(4), 52–65
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing*. McGraw-Hill Education.