BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Restaurant Bumbu Desa merupakan restaurant yang menyajikan masakan sunda yang didirikan pada hari Sabtu, tanggal 18 bulan September tahun 2004 oleh Bapak Arief Wirawangsadita, yang ditandai dengan peresmian yang dihadiri oleh pimpinan serta karyawan dan karyawati Bumbu Desa. Restaurant Bumbu Desa ini beralokasi di Jl. Teuku Angkasa No. 7 Dago Bandung 40132. Restaurant Bumbu Desa berusaha memberikan yang terbaik bagi pelanggannya dengan menyajikan masakan-masakan yang terbaik dari sunda.

Berawal dari sebuah kecintaan keluarga besar perusahaan terhadap masakan tradisional tanah Pasundan, serta begitu banyaknya koleksi masakan yang keluarga miliki, maka perusahaan berkeinginan untuk membagi pengalaman untuk dinikmati oleh masyarakat yang menyukai masakan tradisional tanah sunda.

Akhirnya perusahaan memberanikan diri untuk mewujudkan sebuah tempat makan yang bias diterima oleh para pecinta masakan sunda. Kini restaurant Bumbu Desa telah bersinar dan telah memberi berkah bukan hanya kepada pemilik dan keluarga, tetapi kepada karyawan dan karyawati beserta keluarga dan sanak saudaranya.

Nama dari Bumbu Desa masing-masing mempunyai arti. Bumbu Desa mempunyai arti bumbu ramuan atau masakan asli desa atau kampung bercitra rasa asli Sunda pendalaman dan bernuansa pedesaan.

Bumbu Desa merupakan sebuah Restaurant yang menyajikan makanan khas sunda dengan resep yang original namun dikemas dengan modern. Bumbu desa didirikan sebagai wujud dedikasi dan apresiasi kepada para jagoan-jagoan masak jaman dahulu, ibu-ibu rumah tangga dan pembantu-pembantu rumah,yang telah berjasa dalam memperkaya khasanah dan citarasa masakan sunda, sehingga menjadi keanekaragaman citarasa nusantara sampai saat ini. Adapun berbagai makanan aneka makanan yang kami sajikan adalah makanan khas sunda.

Tahun 2008 Bumbu Desa kembali menerima penghargaan ssebagai Restaurant terbaik di Bandung untuk kategori restaurant Indonesia (Best Indonesian Restaurant in Bandung) versi majalah Jakarta Java Kini. Tahun 2006 dan 2007 lalu, Bumbu Desa juga menempati urutan pertama. Penghargaan ini merupakan bukti bahwa Bumbu Desa merupakan restaurant favorit untuk makanan Indonesia, khususnya sunda. Saat ini Restaurant Bumbu Desa menjalin kerjasama dengan sosro dan penawaran promosi dengan Adira adalah salah satu kerjasama yang telah dijalin oleh Bumbu Desa.

Daya tarik Restaurant Bumbu Desa selain bangunannya yang besar, interiornya modern dan kapasitas tempat duduk yang banyak, yang tentu saja tidak sesuai dengan pengertian Restaurant pada umumnya, adalah juga pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang berbeda dengan yang biasa kita temui di Restaurant atau Rumah Makan khas Sunda pada umumnya.

Konsep pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di Restaurant Bumbu Desa dikemas secara modern dan professional, bersih, sehat, nyaman dan ramah yaitu :

- Dipesan dan dibawa langsung oleh tamu *(ala Fast Food)* seperti tumis-tumisan dan lain-lain.
- Dipesan, dibuat atau diolah di ruang belakang (dapur) dan disajikan seperti nasi liwet, ikan bandeng bakar dan lain-lain.
- Dipesan, dipanaskan dan disajikan (ala kedai/ warteg) seperti daging-dagingan, ikan dan lain-lain.
- Dipesan dibuat atau diolah didepan tamu lalu disajikan *(ala Flamming & Carving)* seperti lotek, rujak, karedok dll.

Untuk menyempurnakan keanekaragaman masakan dan sebagai wujud kecintaan Bumbu Desa terhadap pelanggan maka perusahaan membentuk suatu tim kecil untuk melakukan penelusuran masakan-masakan yang berasal dari berbagai daerah di Jawa Barat. Hasil penelusuran tim tersebut adalah masakan-masakan yang bisa dinikmati di meja saji Bumbu Desa.

Adapun Logo Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung adalah sebagai berikut :

Penjelasannya :

a. **Tulisan :**

   Suatu bentuk tulisan (*Front/ Shape*) yang melambangkan kekhasan dan keaslian pedesaan tatar sunda.

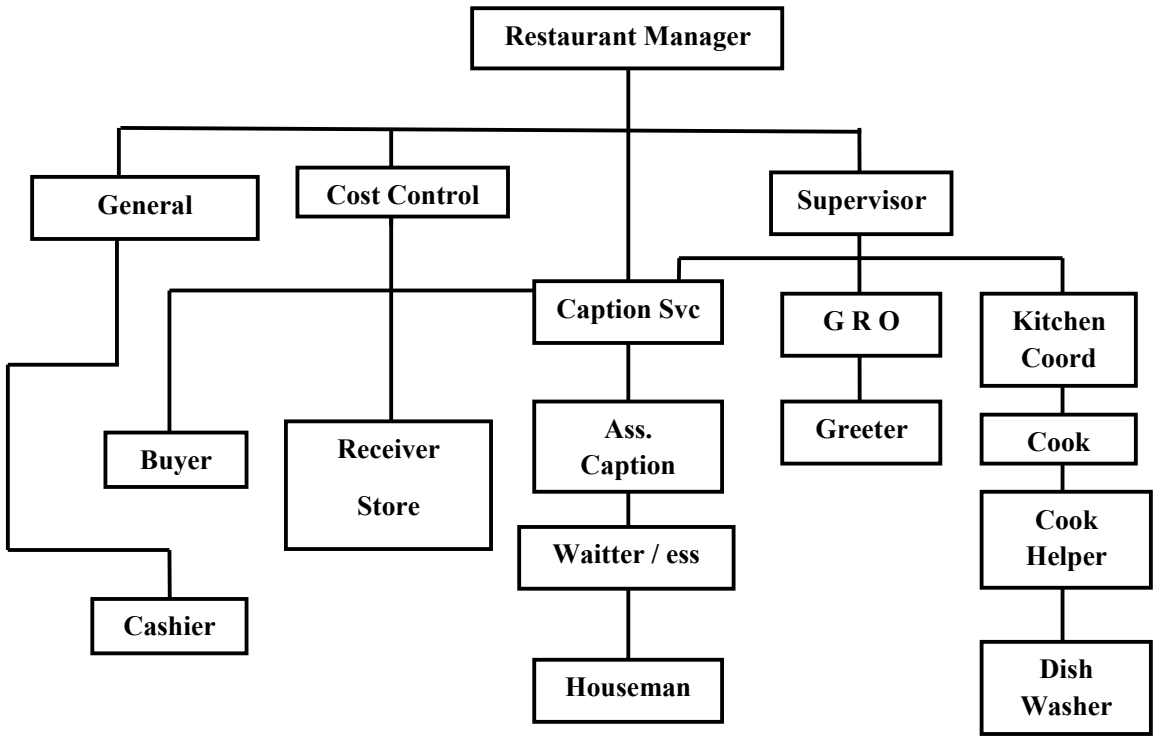
b. **Gambar :**

   Gambar Cabai melambangkan jenis bumbu rempah yang paling umum dipergunakan dan mudah dikenal. Sedangkan warna merah selain melambangkan keindahan dan keaslian adalah kehangatan dan keramah-tamahan.

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penyelenggaraan kegiatan suatu organisasi atau perusahaan, karena di dalam struktur organisasi terdapat garis pendelegasian wewenang yang seharusnya dilakukan.

Struktur Organisasi Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut :



Sumber : Restaurant Bumbu Desa

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Restaurant Bumbu Desa Bandung

4.1.3 Job Description

Deskripsi tugas pada Restaurant Bumbu Desa Bandung adalah sebagai berikut:

1. General Operation

a. Melakukan inspeksi secara periodic maupun mendadak yang menyangkut kepegawaian (waktu kedatangan, istirahat, pulang) ke setiap *outlet* sesuai *schedule* yang ditetapkan.

b. Memantau / mengawasi segala bentuk kegiatan dan administrasi kepersonaliaan & membentuk meningkatkan ketertiban, baik kelengkapan *uniform*, rambut, kuku serta kemampuan berkomunikasi.

c. Mempersiapkan & membagikan pakaian seragam karyawan ataupun memperbaikinya (diganti dengan yang baru apabila sudah tidak layak pakai) bila ada yang rusak / hilang wajib diberikan sanksi sesuai tata tertib & peraturan perusahaan yang berlaku.

d. Menyiapkan bahan untuk penilaian setiap karyawan (*The Best Employee*).

2. Personalia Restaurant

a. Melakukan inspeksi secara periodic maupun mendadak yang menyangkut kepegawaian (waktu kedatangan, istirahat, dan pulang) & peningkatan sumber daya manusia di linkungan perusahaan yang sesuai dengan pedoman, tata tertib hokum & perundang-undangan yang berlaku.

b. Memiliki hubungan harmonis, baik dengan instansi pemerintah terkait, aparat, tokoh & warga serta keluarga pegawai pada khususnya.

c. Memiliki hubungan baik dengan sumber-sumber ketenagakerjaan & pelatihan untuk kepentingan masalah-masalah kepegawaian & peningkatan sumber daya manusia.

d. Memantau, mengawasi segala bentuk kegiatan & administrasi kepersonaliaan & sumber daya manusia, baik secara teknis maupun ilmiah & melaporkannya kepada *Coorporate* sebagai tindakan *antisipatif / preventif.*

e. Selalu mengikuti *Briefing outlet* yang diprogramkan pihak *operational* (yang bertanggung jawab di *outlet*), untuk dapat menilai setiap personal sebagai bentuk meningkatkan ketertiban, baik kelengkapan *uniform,* rambut, kuku, serta kemampuan berkomunikasi.

f. Membuat laporan bulanan absensi, lembur karyawan (situasional), serta mengisi *daily check list* yang kemudian melaporkannya ke *Corporate* (Via Fax / E-mail).

g. Merencanakan & melaksanakan pelatihan (training) sesuai dengan kebutuhan maupun anggaran, atas persetujuan dari *Manager* ataupun keputusan dari *Corporate.*

h. Tidak segan-segan dalam mengeluarkan sanksi, baik dengan cara lisan/ peneguran langsung (secara tegas), peringatan tertulis (SP1-SP3) kepada setiap karyawan yang terbukti melanggar tata tertib, peraturan, hukum & perundangan yang berlakutermasuk pemutusan hubungan

kerja dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari manager serta melaporkannya ke *Corporate.*

i. Membuat / mengecek *schedule security & driver*, serta mampu mengawasi kinerjanya.

j. Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan makan karyawan serta *prepared* obat-obatan (P3K) bagi karyawan yang sakit.

k. Menganggarkan, menyiapkan & membagikan pakaian seragam karyawan ataupun memperbaikinya (diganti dengan yang baru apabila sudah tidak layak pakai) bila ada yang rusak / hilang wajib diberikan sanksi sesuai tata tertib & peraturan perusahaan yang berlaku.

l. Wajib *filling schedule* masuk & pulang karyawan dari setiap *department.*

m. Merencanakan, melakukan aktifitas keagamaan (pengajian rutin) sesuai agama yang dianut baik individual maupun keseluruhan.

n. Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang menyangkut agenda nasional seperti peringatan, perayaan, syukuran, perlombaan, khususnya yang diadakan di lingkungan perusahaan.

o. Selalu berupaya menciptakan suasana, ketertiban, keamanan,& produktifitas kerja yang harmonis, bergairah, kondusif & kekeluargaan.

p. Menyiapkan bahan untuk penilaian setiap karyawan (*The Best Employee*) serta merekapitulasinya dari setiap *head department*.

3. Restaurant Manager

a. Mewakili operator dalam melaksanakan *Operational Restaurant*, pengawasan dan pelaksanaan keputusan & kebijakan perusahaan yang sudah ditetapkan oleh *management*.

b. Mengawasi/ mengontrol seluruh kegiatan operasional perusahaan.

c. Membina, membimbing, dan memotivasi karyawan-karyawan dalam perusahaan.

d. Memeriksa dan mengontrol laporan aktifitas sehari-hari perusahaan.

e. Menyusun & merencanakan *action Plan* setiap bulannya bersama.

f. Membina hubungan baik dengan *Stakeholder* (Investor, Operator, Karyawan, *Customer Restaurant*).

g. Menyusun rencana kerja (jadwal kerja) sesuai tugas fungsional.

h. Berkoordinasi dengan operator / Corporate Bumbu Desa dalam setiap pengambilan keputusan yang bersifat *Confidential*/ mendadak/ segera.

i. Mengevaluasi setiap kebijakan atau *action plan* yang telah ditetapkan.

j. Melaporkan & mempertanggung jawabkan aktivitas perusahaan / *Monthly Report* kepada management Bumbu Desa yang akan dipertanggung jawabkan kepada *Partner*/ Investor.

4. Chief Accounting

a. Menerima dan memeriksa transaksi setoran *cashier*.

b. Mengatur penarikan, setoran bank atas persetujuan *Restaurant Manager*.

c. Membuat *daily Cash Flow* (Kas Harian).

d. Input Data (transaksi Bank) ke sistem (*Myob*) .

e. Membuat laporan *Credit Card, City Ledger* .

5. Cost Control

a. Membuat *Daily Sales Summary*.

b. Input data Sales, *Purchase*, pengeluaran *Petty Cash* ke data Myob.

c. Melakukan survey pasar secara periodic.

d. Memantau kerja *Store Keeper, Purchasing*.

e. Memeriksa atau mengontrol proses penerimaan barang dan pembelanjaan.

6. Administrasi Gudang

a. Membuat laporan administrasi gudang dan *Receiving* (Laporan Harian, Bincard).

b. Membantu *Cost Control* input data *Purchase* (belanja pasar dan *Supplier*).

c. Membantu *General Cashier* dalam menentukan anggaran pembayaran *Supplier*.

d. Menyediakan keperluan Department (*Food Baverage service, Kitchen, Administrasi Direct Supplier,* belanja pasar).

7. Purchasing

a. Melakukan pembelanjaan berdasarkan *purchase* order yang diajukan oleh *Department*.

b. Membantu rekap belanja pasar atau *direct* (dibantu staff gudang).

c. Memeriksa kualitas dan kuantitas barang.

d. Membantu Administrasi Gudang pengontrolan stock dan operasional gudang termasuk laporan gudang.

8. Cashier

a. Beres-beres *Cashier* : Menghitung stok rokok dan jajanan serta meng*order* ke gudang.

b. Menyapu dan pel area *cashier*.

c. Membantu di Pramusaji.

d. Melakukan transaksi.

e. Mengambil dan menghitung modal.

f. *Closing* akhir, hitung modal kembali (Setoran)

9. HRD Restaurant

a. Melakukan inspeksi secara periodic maupun mendadak yang menyangkut kepegawaian (waktu kedatangan, istirahat, dan pulang) & peningkatan sumber daya manusia di linkungan perusahaan yang sesuai dengan pedoman, tata tertib hokum & perundang-undangan yang berlaku.

b. Memiliki hubungan harmonis, baik dengan instansi pemerintah terkait, aparat, tokoh & warga serta keluarga pegawai pada khususnya.

c. Memiliki hubungan baik dengan sumber-sumber ketenagakerjaan & pelatihan untuk kepentingan masalah-masalah kepegawaian & peningkatan sumber daya manusia.

d. Memantau, mengawasi segala bentuk kegiatan & administrasi kepersonaliaan & sumber daya manusia, baik secara teknis maupun ilmiah & melaporkannya kepada *Coorporate* sebagai tindakan *antisipatif / preventif*.

e. Selalu mengikuti *Briefing outlet* yang diprogramkan pihak operational (yang bertanggung jawab di *outlet*), untuk dapat menilai setiap personal sebagai bentuk meningkatkan ketertiban, baik kelengkapan *uniform*, rambut, kuku, serta kemampuan berkomunikasi.

f. Membuat laporan bulanan absensi, lembur karyawan (situasional), serta mengisi *daily check list* yang kemudian melaporkannya ke *Corporate* (Via Fax / E-mail).

g. Merencanakan & melaksanakan pelatihan (training) sesuai dengan kebutuhan maupun anggaran, atas persetujuan dari *Manager* ataupun keputusan dari *Corporate.*

h. Tidak segan-segan dalam mengeluarkan sanksi, baik dengan cara lisan/ peneguran langsung (secara tegas), peringatan tertulis (SP1-SP3) kepada setiap karyawan yang terbukti melanggar tata tertib, peraturan, hukum & perundangan yang berlakutermasuk pemutusan hubungan

kerja dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari manager serta melaporkannya ke *Corporate*.

i. Membuat / mengecek *schedule security & driver*, serta mampu mengawasi kinerjanya.

j. Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan makan karyawan serta *prepared* obat-obatan (P3K) bagi karyawan yang sakit.

k. Menganggarkan, menyiapkan & membagikan pakaian seragam karyawan ataupun memperbaikinya (diganti dengan yang baru apabila sudah tidak layak pakai) bila ada yang rusak / hilang wajib diberikan sanksi sesuai tata tertib & peraturan perusahaan yang berlaku.

l. Wajib *filling schedule* masuk & pulang karyawan dari setiap department.

m. Merencanakan, melakukan aktifitas keagamaan (pengajian rutin) sesuai agama yang dianut baik individual maupun keseluruhan.

n. Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang menyangkut agenda nasional seperti peringatan, perayaan, syukuran, perlombaan, khususnya yang diadakan di lingkungan perusahaan.

o. Selalu berupaya menciptakan suasana, ketertiban, keamanan,& produktifitas kerja yang harmonis, bergairah, kondusif & kekeluargaan.

p. Menyiapkan bahan untuk penilaian setiap karyawan (*the Best Employee*) serta merekapitulasinya dari setiap *head department*.

10. Security

a. Mengisi buku laporan/ serah terima dari yang tugas sebelumnya, berikut barang-barang inventaris yang ada di pos.

b. Besih-bersih halaman (Area parkir dan halaman).

c. Control/ patroli ke area *Restaurant* per satu (1) jam sekali.

d. Mengatur area parkir atau keluar masuk mobil tamu.

e. *Check Body* karyawan / wati (*shift* pagi dan malam).

11. Utility

a.Mengecek :

- Lampu semua ruangan sampai area luar.
- Wastafel termasuk kran, lemari, dan engsel.
- Urinal berikut kran.
- Monoblock
- *Tape Recorder* dan telepon
- Pompa *Dishwasher*
- Lemari es, *Cooler,* dan *Chiller*
- Selang-selang kompor
- Pintu-pintu panel display : tarikan dan engsel
- Tanaman
- Kolam dan pompanya
- Toren dan genteng

- Saluran pembuangan

b. Membantu Dishwasher dan Prepare daun.

c. Memperbaiki jika ada kerusakan-kerusakan.

12. Service Supervisor

a. Melakukan Control terhadap area service termasuk lesehan, toilet dan area depan.

b. Mengisi Control *Sheet Supervisor*.

c. Menangani keluhan-keluhan dari tamu.

d. Memastikan dan bertanggung jawab atas standard pelayanan dan kelancaran operasional.

e. Mengikuti *Opening Briefing* dan *Closing Briefing*.

f. Melakukan inovasi untuk perbaikan pelayanan.

g. Turut serta menunjang efisiensi *Cost*.

13. Guest Relation Officer (G R O)

a. Cek reservasi Today

b. *Double* cek untuk reservasi mendatang.

c. *Maintanance Guest in House* :

- Memberikan tentang *Company* Resto.

- Memberikan info untuk produk baru.

- Menampung segala saran serta kritik tamu melalui *Guest Comment*.

d. Memberikan/ menawarkan informasi tentang program yang dimiliki oleh perusahaan *membercard*.

e. Memberikan informasi melalui email, memaintenance melalui email.

f. Memberikan last touch by SMS sebelum adanya WEB2SMS.

g. Mengakumulasi *guest* melalui *Business card*, yang akan diolah datanya ke *corporate*

h. Mem-*Backup Greeter* jika sedang *Rush*.

i. Membantu area service (kalau service sedang *Rush*).

14. Captain

a. Cek Personil yang *in-Charge Shift* ini, apakah ada absen atau sakit.

b. Memimpin *Morning Briefing.*

c. *Re-Check Time* kedatangan *Crew* (jam berapa personil masuk)

d. Activity Operasional :

- *Handle Customer*
- *Handle reservasi*
- *Checking Area*
- *Handling Complaint*
- *Short Briefing*

e. *Re-Check Cashier* , apakah ada masalah (*Void atau Cancel*).

15. Greeter

a. Cek meja kosong.

b. Cek buku reservasi.

c. Menyambut Tamu.

d. Menanyakan jumlah orang kepada tamu.

e. Mencarikan tempat duduk untuk tamu.

f. Memberikan nomor meja untuk tamu.

g. Menyimpan nomor meja dan menunjukan tempat duduk untuk tamu tersebut.

h. Menjelaskan kepada tamu cara-cara pemesanan.

i. Membantu pramusaji.

16. Waiter/ess

a. *Prepare* lalaban, set up piring, lilin, dan tissue.

b. Cek semua peralatan, lalaban dan sambal.

c. Cek toilet dan area.

d. Melayani tamu mulai mengantar pesanan tamu, order dan clear up.

e. Poles piring dan mengisi lalaban dan sambal yang kurang.

17. Food Checker

a. Prepare Display

- Memasang daun di display makanan.
- Mempersiapkan daun dan keranjang *display*.
- Menghitung jumlah makanan yang akan di simpan di *display*.

b. Membersihkan tempat atau area *checker*.

c. Mengecek makanan yang keluar dari dapur dengan teliti.

d. Menulis atau mencatat tambahan dari dapur.

e. Mengorder nasi ke dapur jika hampir habis.

f. Memberitahukan kepada *shift* berikutnya.

g. Koordinasi dengan pramusaji jika ada menu baru.

18. Beverage Checker

a. Cek minuman di *display*.

b. *Prepare* air teh.

c. *Order* minuman untuk *display*.

d. Cek *Captain Order*.

e. Mencuci *pitcher* dan gallon air teh.

f. Mengorder pesanan tamu.

19. Pramusaji

a. *Prepare Display* (makanan dan keranjang).

b. Mempersiapkan dan mengecek peralatan (sendok, garpu dan piring)

c. Menyusun *Captain Order*.

d. Order pesanan tamu.

e. Membersihkan area *display*.

f. Mengisi lalaban, tissue, dan sambal.

20. Houseman

a. Bersih-bersih area mulai dari :

- Membersihkan, Menyapu dan pel.
- Membersihkan hiasan dan dekorasi ruangan.
- Mengisi lilin yang sudah berkurang.
- Mengeringkan peralatan makan.

b. Membantu *Waiter* :

- Antar dan order
- Merapikan meja.
- *Checker* minuman

c. Set Meja.

21. Koordinator Dapur

a. Selalu berkoordinasi dengan Supervisor mengenai operasional.

b. Mengontrol makanan baik di display maupun yang di produksi.

c. Mengontrol stok makanan.

d. Mampu mengandalkan biaya produk.

e. Inovatif mengeluarkan produk-produk baru.

22. Administrasi

a. Mengecek administrasi produksi untuk laporan harian.

b. Membuat perhitungan dan penjumlahan makanan setiap bulan

c. Membantu *prepare* sayuran.

23. Pantry

a. *Prepare* : Peras jeruk, buat santan, air the, strawberry, kopyor dan lain-lain.

b. *Prepare* kekurangan kekurangan keperluan *pantry*.

c. Mengecek serta order keperluan bahan-bahan untuk *purchasing*.

24. Order taker

a. Mempersiapkan *prepared* makanan baik yang di display maupun refill.

b. Mengontrol dan menambah makanan yang di display

c. Menerima dan mengecek keluar masuk (orderan tamu) serta checker untuk digoreng.

d. Mempersiapkan kebutuhan nasi box, prasmanan,dan *catering*.

e. Menjaga kebersihan area penggorengan dan sekitarnya.

f. Mencatat makanan yang di *display* maupun yang spoil.

g. Menyimpan makanan sisa *display* setelah closing.

h. Mengecek barang yang layak atau tidaknya di *display*.

25. Cook Helper

a. Konfirmasi pada *partner* kerja apa saja yang harus di produksi.

b. *Prepare* dan memasak tumisan, pepesan, daging dan lain-lain.

c. Menjaga kualitas makanan.

26. Dishwasher

a. *Butcher* ikan-ikan, daging-dagingan serta bahan mentah lainnya.

b. Membersihkan peralatan dapur, keranjang lalaban.

c. Mempersiapkan tempat cuci piring dan gelas untuk tamu.

d. Membuang sampah dan menyusun keranjang.

e. Membersihkan area dishwasher hingga bersih.

f. Bertanggung jawab atas pembuangan air di area dishwasher.

4.1.4 Aktifitas Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Restaurant Bumbu Desa, yaitu menyajikan makanan dan minuman khas Sunda dengan resep yang original namun dikemas dengan modern. Bumbu desa didirikan sebagai wujud dedikasi dan apresiasi kepada para jagoan-jagoan masak jaman dahulu, ibu-ibu rumah tangga dan pembantu-pembantu rumah,yang telah berjasa dalam memperkaya khasanah dan citarasa masakan sunda adapun jenis makanan dan minuman yang disediakan di *Restaurant* Bumbu Desa adalah sebagai berikut :

Makanan :

- Ayam Goreng Laos
- Ayam Goreng Bumbu Kecap
- Ati Ampela
- Usus Ayam Goreng
- Gepuk
- Dendeng Sapi
- Usus Sapi
- Babat
- Kere Mas
- Asin Tepung
- Balado Teri
- Sop Ikan Gurame
- Sop Buntut
- Sop Tulang Rangu
- Soto Bandung
- Pindang Telur Puyuh
- Pindang Ikan Mas
- Tempe Goreng
- Tahu Goreng
- Paru Sapi
- Tumis Kangkung
- Tumis Ase Tahu
- Kere Mujair
- Udang Goreng Tusuk
- Bakwan Goreng Peci
- Udang Rarong
- Cumi Goreng
- Oncom Kering
- Ikan Paray
- Asin Jambal Roti
- Asin Pari Pedas
- Limpa
- Otak Sapi
- Lidah Sapi
- Gurame Goreng/ Bakar
- Gurame Cobek
- Sambal Goreng Ati Ampela
- Sambal Goreng Kentang
- Sambal Goreng Kacang Merah
- Tumis Kededemes
- Tumis Keciwis
- Tumis Genjer
- Tumis Leunca

- Tumis Jamur
- Tumis Tempe
- Tumis Rebung
- Tumis Kikil
- Tumis Asin Jambal
- Tumis Pindang Tongkol
- Ikan Mas Goreng
- Ikan Mas Goreng Bumbu Cobek
- Ikan Mas Acar Bumbu Kuning
- Bawal Goreng
- Bawal Cobek
- Sate Bandeng
- Sate Kerang
- Tumis Daun Waluh
- Tumis Tauco Udang Tahu
- Tumis Toge Tahu
- Tumis Acar Kuning
- Buntil
- Ampas Kecap
- Urab
- Terong Bumbu Pedas
- Gulai Tulang Rangu
- Karedok
- Lotek
- Soun Cabe Hijau
- Pencok Kacang
- Pencok Leunca
- Sayur Asem
- Sayur Kacang
- Sayur Lodeh
- Sayur Lompong
- Sayur Daun Singkong
- Semur Jengkol
- Jengkol Goreng
- Petai Goreng/ Bakar
- Tempe/Tahu Bacem
- Perkedel Jagung
- Perkedel Kornet
- Pepes Ikan Mas
- Pepes Bawal
- Pepes Telur Ikan Mas
- Pepes Teri
- Pepes Ayam
- Pepes Piritan
- Pepes Jamur
- Pepes Nasi

- Pepes Nasi Jamur
- Pepes Nasi Piritan
- Pepes Tahu
- Pepes Usus Ayam
- Soun Goreng
- Tumis Telur Puyuh
- Ayam Bumbu Hijau
- Rendang Daging
- Semur Lidah
- Bihun Goreng
- Mie Goreng
- Ayam Goreng Parahyangan
- Pepes Telur Asin
- Pepes Telur Ikan Kakap
- Pepes Peda
- Pepes Oncom
- Kering Tempe Teri
- Orak arik Buncis
- Telur Balado
- Rollade Tahu
- Sup Asparagus Ayam
- Ikan Asam Manis
- Ayam Goreng Mentega

Minuman :

- **Minuman Panas & dingin :**
  - Lemon Squash
  - Lemon Tea
  - Susu Soda
  - Kopi
  - Kopi Susu
  - TehManis
- **Aneka Es :**
  - Es kelapa muda
  - Es Shanghai
  - Es Jeruk
  - Es Jeruk Kelapa
  - Es Campur
  - Es Kopyor
  - Es Kopyor Jeruk
  - Es Cingcau Hijau
  - Es Kacang merah
  - Es cendol

- **Aneka Jus :**
  - Jus strawberry
  - Jus semangka
  - Jus belimbing
  - Jus alpukat
  - Jus melon
  - Jus sirsak
  - Jus tomat
  - Jus jeruk
  - Jus kelapa
  - Jus jambu
  - Jus mangga
  - Jus mixed
- **Aneka Yoghurt :**
  - Fruit Vanilla Spc
  - Strawberry Spc
  - Orange Spc
  - Melon Spc
  - Mocha Spc
  - Vanilla
- **Soft Drink :**
  - Fanta
  - Sprite
  - Coca cola
  - Fresh tea
  - Fruit tea
  - Teh botol
  - Aqua
  - Buah potong

Dessert :

- Pudding
- Brownies kukus
- Aneka jajanan pasar

4.2 Karakteristik Responden

Responden yang telah diteliti adalah konsumen yang pernah mengunjungi Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung sebanyak 100 orang. Sedangkan untuk karakteristik responden itu sendiri terdiri dari jenis kelamin, usia responden, pekerjaan responden, penghasilan responden, penidikan terakhir responden, dan frekuensi mengunjungi Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung dalam satu bulan. Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis sebarkan, dapat diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel-tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	51	51,0 %
Wanita	49	49,0 %
Jumlah	**100**	**100,0 %**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari tabel 4.1 diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa sebesar 51,0% terdiri atas responden pria dan 49,0% terdiri atas responden wanita. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria karena biasanya pria lebih suka makan diluar rumah dibandingkan dengan wanita yang lebih suka makan dirumah.

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi	Persentase
15-18 tahun	9	9,0 %
19-25 tahun	33	33,0 %
26-35 tahun	32	32,0 %
>35 tahun	26	26,0 %
Jumlah	**100**	**100,0 %**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari tabel 4.2 diatas, dapat diketahui mngenai profil responden berdasarkan usia, mmenunjukkan bahwa sebesar 9,0% responden berusia 15-18 tahun, sebesar 33,0% responden berusia 19-25 tahun, sebesar 32,0% responden berusia 26-35 tahun dan 26,0% responden berusia >35 tahun. Jadi dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 19-25 tahun. Hal ini dikarenakan letak Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung yang dekat dengan perkatoran sehingga banyak karyawan yang berkunjung dan relatif usianya masih muda.

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
Pelajar	10	10,0 %
Mahasiswa	21	21,0 %
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	9	9,0 %
Pegawai Swasta	26	26,0 %
Wiraswasta	15	15,0 %
Lain-lain	19	19,0 %
Jumlah	**100**	**100,0 %**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari tabel 4.3. diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan pekerjaan, menunjukan bahwa sebesar 10,0% reponden berprofesi sebagai Pelajar, sebesar 21,0% responden sebagai Mahasiswa, sebesar 9,0% responden berprofesi sebagai Pegawai negeri Sipil (PNS), sebesar 26% responden berprofesi sebagai Pegawai Swasta, sebesar 15,0% reponden berprofesi sebagai Wiraswasta dan sebesar 19,0% responden berprofesi Lain-Lain (Ibu Rumah Tangga). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini berprofesi sebagai Pegawai Swasta. Hal ini dikarenakan letaknya Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung yang dekat dengan perkantoran sehingga relatif yang datang ke restaurant pegawai swasta .

Tabel 4.4
Penghasilan Responden

Penghasilan Responden	Frekuensi	Persentase
1-2 juta	47	47,0 %
2-3 juta	23	23,0 %
3-4 juta	9	9,0 %
>4 juta	9	9,0 %
0	12	12,0 %
Jumlah	**100**	**100,0 %**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Data dari tabel 4.4. diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan penghasilan, menunjukan bahwa sebesar 47,0% responden berpenghasilan 1-2 juta, sebesar 23,0% responden berpenghasilan 2-3 juta, sebesar 9,0% responden berpenghasilan 3-4 juta dan sebesar 9,0% pula responnden berpenghasilan >4 juta. Dengan demikan mayoritas yang menjadi

responden dalam penelitian ini adalah yang memiliki penghasilan 1-2 juta. Hal ini dikarenakan

Tabel 4.5
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
SMP	7	7,0 %
SMA	32	32,0 %
D III	30	30,0 %
S1	27	27,0 %
S2	3	3,0 %
S3	1	1,0 %
Jumlah	**100**	**100,0 %**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari tabel 4.5 diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan pendidikan terakhir, menunjukkan bahwa sebesar 7,0% responden pendidikan terakhirnya SMP, sebesar 32,0% responden pendidikan terakhirnya SMA, sebesar 30,0% responden pendidikan terakhirnya DIII, sebesar 27,0% responden pendidikan terakhirnya S1, sebesar 3,0% responden pendidikan terakhirnya S2, sebesar 1,0% responden pendidikan terakhirnya S3. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pendidikan terakhirnya SMA. Karena anak-anak jaman sekarang kebanyakan lebih suka makan di restaurant atau di café-café.

Tabel 4.6
Frekuensi Mengunjungi Restaurant Bumbu Desa Dalam Satu Bulan

Frekuensi Mengunjungi Restaurant Bumbu Desa Dalam Satu Bulan	Frekuensi	Persentase
1 Kali	14	14,0 %
2 Kali	39	39,0 %
3 Kali	35	35,0 %
4 Kali	12	12,0 %
Jumlah	**100**	**100,0 %**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari tabel 4.6 diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan frekuensi mengunjungi Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi dalam satu bulan, menunjukkan bahwa sebesar 14,0% responden mengunjungi Restaurant Bumbu Desa 1 kali dalam satu bulan , sebesar 39,0% responden mengunjungi Restaurant Bumbu Desa 2 kali dalam satu bulan, sebesar 35,0% responden mengunjungi Restaurant Bumbu Desa 3 kali dalam satu bulan, sebesar 12,0% responden mengunjungi Restaurant Bumbu Desa 4 kali dalam satu bulan. Dengan demikian, mayoritas responden mengunjungi Restaurant Bumbu Desa 2 kali dalam satu bulan. Hal ini dikarenakan rata-rata yang datang ke Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung adalah anak SMA yang tidak memiliki penghasilan sehingga tidak sering berkunjung ke Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung.

4.3 Analisis Deskriptif

Berikut adalah hasil analisis deskriptif pada penelitian yang berjudul Analisis Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung. Hasil penelitian tanggapan responden mengenai Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen dapat dilihat pada tabel berikut ini :

1. Penilaian Citra Perusahaan Berdasarkan Personality Mengenai Kepercayaan Bahwa Produknya Halal Dan Tanggung Jawab Sosial Karena Memiliki Sertifikat Dari MUI.

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai pernyataan bahwa kepercayaan konsumen produknya halal pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung dan Tanggung jawab sosial karena memiliki sertifikat dari MUI. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan dan dilakukan pengolahan data.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Berdasarkan Personality Dipercaya bahwa produk di Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung Halal

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	4,0%
Setuju	46	46,0%
Cukup Setuju	46	46,0%
Tidak Setuju	4	4,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai kepercayaan konsumen yaitu menyatakan 46% setuju dan 46% cukup setuju. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Resataurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung dapat dipercaya bahwa produknya halal, dikarenakan bahan makanan yang digunakan berkualitas dan halal serta telah mendapat sertifikat dari MUI.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab Sosial Karena Memiliki Sertifikat Dari MUI Berdasarkan Personality

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	2	2,0%
Setuju	48	48,0%
Cukup Setuju	49	49,0%
Tidak Setuju	1	1,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai tanggung jawab sosial yaitu menyatakan 49,0% cukup setuju. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Resataurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai tanggung jawab sosial karena memiliki bukti sertifikat dari MUI yang membuktikan bahwa produk di Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung halal.

Tabel 4.9

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Keprcayaan Bahwa Produknya Halal Dan Tanggung Jawab Sosial Karena Memiliki Sertifikat Dari MUI Berdasarkan Personality

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Rasa Kepercayaan Konsumen Bahwa Produknya Halal	4x5=20	46x4=184	46x3=138	4x2=8	0x1=0	**350**
Bertanggung Jawab Sosial Karena Memiliki Sertifikat Dari MUI	2x5=10	48x4=192	49x3=147	1x2=2	0x1=0	**351**
	Jumlah					**701**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Kpercayaan Bahwa Produknya Halal Dan Tanggung Jawab Sosial Karena Memiliki Sertifikat Dari MUI Berdasarkan Personality

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden}}{5 \times 2 \times 100} \times 100\%$$

$$= \frac{701}{1000} \times 100\%$$

$$= 70{,}1\%$$

Tabel 4.10
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%- <36%	Sangat Tidak Baik
36%- <52%	Tidak Baik
52%- <68%	Cukup Baik
68%- <84%	**Baik**
84%- <100%	Sangat Baik

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai Kepercayaan Konsumen bahwa produknya halal dan Tanggung Jawab Sosial karena memiliki sertifikat dari MUI di dapat total skor sebesar 70,1%. Dilihat dari kategori skor hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Kepercayaan Konsumen bahwa produknya halal terhadap Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung dan Tanggung Jawab Sosial karena Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung telah memilki sertifikat dari MUI adalah baik. Hal ini disebabkan oleh tanggapan responden bahwa salah satu unsur yang membuat rasa kepercayaan konsumen dan tanggung jawab sosial yaitu karena produknya yang halal dan telah memilki sertifikat dari MUI yang membuat konsumen yakin bahwa produk Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung itu halal.

2. Penilaian Citra Perusahaan Berdasarkan Reputation Mengenai Diyakini Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda dan Kinerja Keamanan Tersedianya Parkiran.

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai penyataan bahwa Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung diyakini menjadi publik sasaran dikarenakan tema masakan sunda dan daerahnya dominan orang sunda dan kinerja keamanan tersedianya parkiran yang sangat aman karena diawasi oleh security dan memakai cctv. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan dan dilakukan pengolahan data.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Diyakini Menjadi Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda Berdasarkan Reputation

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	7,0%
Setuju	45	45,0%
Cukup Setuju	44	44,0%
Tidak Setuju	4	4,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai diyakini publik sasaran yaitu menyatakan 45,0% setuju. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Resataurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung dapat menjadi publik sasaran dikarenakan tema masakan sunda dan daerahnya dominan orang sunda yang membuat konsumen lebih ingin datang ke restaurant yang menyajikan beragam macam masakan sunda dan berkonsep sunda.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Keamanan Disediakannya Parkiran Berdasarkan Reputation

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	8	8,0%
Setuju	45	45,0%
Cukup Setuju	40	40,0%
Tidak Setuju	7	7,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai kinerja keamanan yaitu menyatakan 45,0% setuju. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Resataurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai kinerja keamanan disediakannya parkiran yang sangat aman, karena diawasi oleh security dan memakai cctv.

Tabel 4.13
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Diyakini Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda Dan Kinerja Keamanan Disediakannya Parkiran Berdasarkan Reputation

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Diyakini Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda	7x5=35	45x4=180	44x3=132	4x2=8	0x1=0	**355**
Kinerja Keamanan Disediakannya Parkiran	8x5=40	45x4=180	40x3=120	7x2=14	0x1=0	**354**
	Jumlah					**709**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Diyakini Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda Dan Kinerja Keamanan Disediakannya Parkiran Berdasarkan Reputation

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden}}{5 \times 2 \times 100} \times 100\%$$

$$= \frac{709}{1000} \times 100\%$$

$$= 70{,}9\%$$

Tabel 4.14
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%- <36%	Sangat Tidak Baik
36%- <52%	Tidak Baik
52%- <68%	Cukup Baik
68%- <84%	Baik
84%- <100%	Sangat Baik

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai Diyakini Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda dan Kinerja Keamanan Disediakannya Parkiran didapat total skor sebesar 70,9%. Dilihat dari kategori skor hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung Diyakini Menjadi Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda dan Kinerja Keamanan

Disediakannya Parkiran pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung adalah baik. Hal ini disebabkan Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung telah menjadi sasaran konsumen dikarenakan tema masakan sunda memilki citra rasa yang khas dan hampir semua kalangan masyarakat menyukainya khususnya orang sunda dan Kinerja Keamanan Disediakannya Parkiran dan supaya aman dijaga oleh security serta di awasi oleh cctv.

3. Penilaian Citra Perusahaan Berdasarkan Value Mengenai Sikap Manajemen Peduli Terhadap Keinginan Pelanggan Dan Karyawan Cepat Tanggap Dalam Hal Permintaan Dan Keluhan Pelanggan.

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai pernyataan bahwa Sikap Manajemen Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai kepedulian terhadap keinginan konsumennya bila ada konsumen yang komplain dan bersikap ramah terhadap konsumen dan Karyawan Cepat Tanggap dalam hal pelayanan, penyajian, serta permintaan yang diinginkan oleh konsumen, berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan dan dilakukan pengolahan data.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Mengenai Sikap Manajemen Peduli Terhadap Keinginan Pelanggan Berdasarkan Value

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	12	12,0%
Setuju	51	51,0%
Cukup Setuju	30	30,0%
Tidak Setuju	7	7,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai sikap manajemen peduli terhadap keinginan pelanggan yaitu menyatakan 51,0% setuju. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa sikap manajemen peduli terhadap keinginan pelanggan. Dikarenakan sikap manajemen selalu menanggapi bila ada pelanggan yang komplain dan bersikap ramah terhadap pelanggan.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Mengenai Sikap Karyawan Yang Cepat Tanggap Terhadap Permintaan dan Keluhan Pelanggan Berdasarkan Value

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	13,0%
Setuju	49	49,0%
Cukup Setuju	31	31,0%
Tidak Setuju	7	7,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai karyawan cepat tanggap yaitu menyatakan 49,0% setuju. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa karyawan cepat tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelanggan. Dikarenakan sikap karyawan yang selalu cepat dalam melayani pelanggannya misalnya dalam hal penyajian makanan

Tabel 4.17
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Sikap Manajemen Peduli Terhadap Pelanggan Dan Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Permintaan Dan Keluhan Pelanggan Berdasarkan Value

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Sikap Manajemen Terhadap Pelanggan Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Bandung mempunyai sikap peduli bila ada konsumen yang komplain dan bersikap ramah	12x5=60	51x4=204	30x3=90	7x2=14	0x1=0	**368**
Sikap Karyawan Yang Cepat Tanggap Dalam Hal Pelayanan, Penyajian, dan Permintaan Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung	13x5= 65	49x4=196	31x3=93	7x2=14	0x1=0	**368**
	Jumlah					**736**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Sikap Manajemen Peduli Terhadap Pelanggan Dan Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Permintaan Dan Keluhan Pelanggan Berdasarkan Value

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden}}{5 \times 2 \times 100} \times 100\%$$

$$= \frac{736}{1000} \times 100\%$$

$$= 73{,}6\%$$

Tabel 4.18
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%- <36%	Sangat Tidak Baik
36%- <52%	Tidak Baik
52%- <68%	Cukup Baik
68%- <84%	**Baik**
84%- <100%	Sangat Baik

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai Sikap Manajemen Peduli Terhadap Pelanggan dan Sikap Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Permintaan Dan Keluhan Pelanggan didapat total skor sebesar 73,6%. Dilihat dari kategori skor hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Sikap Manajemen Peduli Terhadap Pelanggan dan Sikap Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Permintaan Dan Keluhan Pelanggan adalah baik. Hal ini disebabkan sikap manajemen peduli terhadap pelanggan pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Bandung mempunyai sikap peduli bila ada konsumen yang komplain dan bersikap ramah dan sikap karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelanggan dalam hal pelayanan, penyajian, dan permintaan konsumen pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung.

4. Penilaian Citra Perushaan Berdasarkan Corporate Identity Mengenai Logo, Warna Dan Slogan

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai pernyataan bahwa Logo Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung lebih mudah dikenali,

Warna Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung lebih menarik dan Slogan Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung lebih mudah diingat, berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan dan dilakukan pengolahan data.

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Mengenai Logo Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung Lebih Mudah Dikenali Berdasarkan Corporate Identity

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	10,0%
Setuju	43	43,0%
Cukup Setuju	31	31,0%
Tidak Setuju	16	16,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai logo yaitu menyatakan 43,0% setuju. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa loga Resataurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai logo yang mudah dikenali. Dikarenakan logo pada Restaurant Bumbu Desa Cabang laswi Bandung bergambar bumbu masakan yang sering dipakai sebagai bahan dasar masakan sehingga mudah dikenali.

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Mengenai Warna Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung Lebih Menarik

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	44	44,0%
Cukup Setuju	46	46,0%
Tidak Setuju	9	9,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai Warna yaitu menyatakan 46,0% cukup setuju. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Resataurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai warna yang lebih menarik. Dikarenakan warna pada logo Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung sangat cerah sehingga warna tersebut menarik.

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Mengenai Slogan Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung Lebih Mudah Diingat

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	2	2,0%
Setuju	51	51,0%
Cukup Setuju	37	37,0%
Tidak Setuju	10	10,0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, dapat diketahui sebagian besar tanggapan responden mengenai Slogan yaitu menyatakan 51,0% setuju. Dengan

demikian maka dapat disimpulkan bahwa Resataurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai slogan yang mudah diingat. Dikarenakan slogan pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai slogan yang kata-katanya tidal sulit untuk diingat sehingga mudah untuk diingat.

Tabel 4.22
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Logo, Warna Dan Slogan Berdasarkan Corporate Identity

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Logo Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung lebih mudah dikenali dibandingkan dengan pesaingnya	10x5=50	43x4=172	31x3=93	16x2=32	0x1=0	**347**
Warna Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung lebih menarik dibandingkan dengan pesaingnya	1x5=5	44x4=176	46x3=138	9x2=18	0x1=0	**337**
Slogan Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung lebih mudah diingat dibandingkan dengan pesaingnya	2x5=10	51x4=204	37x3=111	10x2=20	0x1=0	**345**
	Jumlah					**1029**

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Logo, Warna dan Slogan Berdasarkan Corporate Identity

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden}}{5 \times 3 \times 100} \times 100\%$$

$$= \frac{1029}{1500} \times 100\%$$

= 68,6%

Tabel 4.23
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%- <36%	Sangat Tidak Baik
36%- <52%	Tidak Baik
52%- <68%	Cukup Baik
68%- <84%	**Baik**
84%- <100%	Sangat Baik

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai Logo, Warna dan Slogan Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung didapat total skor sebesar 68,6%. Dilihat dari kategori skor hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Logo, Warna dan Slogan adalah baik. Hal ini disebabkan Logo Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung lebih mudah dikenali dikarenakan logo pada Restaurant Bumbu Desa Cabang laswi Bandung bergambar bumbu masakan yang sering dipakai sebagai bahan dasar masakan sehingga mudah dikenali, Warna lebih menarik Dikarenakan warna pada logo Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung

sangat cerah sehingga warna tersebut menarik dan Slogan lebih mudah diingat Dikarenakan slogan pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai slogan yang kata-katanya tidak sulit untuk diingat sehingga mudah untuk diingat.

4.3.1 Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung

Skor total nilai tanggapan responden mengenai Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung adalah sebagai berikut :

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Mengenai Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung

Berdasarkan	Keterangan	Skor total	Persentase
Personality	Kepercayaaan Bahwa Produknya Halal dan Tanggung Jawab Sosial Karena Memiliki Sertifikat Dari MUI	701	70,1%
Reputation	Diyakini Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda dan Kinerja Keamanan Disediakannya Parkiran	709	70,9%

value	Sikap Manajemen Peduli Terhadap Pelanggan dan Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Permintaan Dan Keluhan Pelanggan	736	73,6%
Corporate Identity	Logo Lebih Mudah Dikenali Warna Lebih Menarik Slogan Mudah Diingat	1029	68,6%
Jumlah		**3175**	

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Jadi skor total keseluruhan adalah :

$$= \frac{3175}{5 \times 9 \times 100} \times 100\%$$

$$= \frac{3175}{4500} \times 100\%$$

= 70,6%

Tabel 4.25
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%- <36%	Sangat Tidak Baik
36%- <52%	Tidak Baik
52%- <68%	Cukup Baik
68%- <84%	**Baik**
84%- <100%	Sangat Baik

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa tanggapan responden mengenai Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung didapat skor sebesar 70,6%. Hal ini menerangkan bahwa Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung adalah baik.

Kepercayaan konsumen bahwa produk Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung Halal dan Tanggung jawab sosial Karena Memiliki Sertifikat Dari MUI dinilai baik dikarenakan tanggapan responden bahwa salah satu unsur yang membuat rasa kepercayaan konsumen bahwa produknya halal dan tanggung jawab sosial karena memiliki sertiikat dari MUI membuat konsumennya tidak ragu untuk berkunjung dan makan di Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung. Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.9 dengan skor total sebesar 701 dan persentase sebesar 70,1%.

Diyakini publik sasaran dikarenakan tema masakan sunda dan daerahnya dominan orang sunda dan kinerja keamanan disediakannya parkiran dinilai baik dikarenakan tanggapan responden bahwa Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mengusung konsep sunda yang lebih diminati konsumen karena daerahnya lebih dominan orang sunda dan dengan unsur pedesaan yang membuat konsumen merasa nyaman dan Kinerja Keamanan disediakannya parkiran membuat konsumen merasa aman dalam memarkirkan kendaraannya selain itu juga memakai cctv dan dijaga oleh security. Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.13 dengan skor total sebesar 709 dan persentase 70,9%.

Sikap menejemen peduli terhadap keinginan konsumen dan karyawan cepat tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelanggan dinilai baik dikarenakan tanggapan responden bahwa sikap manajemen peduli terhadap keinginan pelanggan karena selalu menanggapi bila ada konsumen yang komplain serta bersikap ramah terhadap pelanggan dan sikap karyawan yang cepat tanggap dalam hal pelayanan, penyajian, dan permintaan konsumen pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung. Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.17 dengan skor total sebesar 736 dan persenrase 73,6%.

Logo, Warna, dan Slogan dinilai baik dikarenakan tanggapan responden bahwa Logo mudah dikenali karena logo pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung bergambar bumbu masakan yang sering dipakai sebagai bahan dasar masakan sehingga mudah dikenali, Warna lebih menarik Dikarenakan warna pada logo Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung sangat cerah sehingga warna tersebut menarik dan Slogan lebih mudah diingat Dikarenakan slogan pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai slogan yang kata-katanya tidak sulit untuk diingat sehingga mudah untuk diingat. Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.22 dengan skor total sebesar 1029 dan persentase sebesar 68,6%.

Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung ialah sebesar 70,6%. Dimana secara keseluruhan, posisi tersebut termasuk dalam kategori baik. Namun perlu diketahui bahwa Indikator Citra Perusahaan yang meliputi personality, reputation, value, dan corporate indenty

bukanlah merupakan faktor utama yang mempengaruhi konsumen untuk datang ke Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung. Ada beberapa faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen untuk datang ke Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung, diantaranya faktor suhu ruangan, penyetelan musik yang terlalu keras, dan lapangan tempat parkir.

Beberapa responden berpendapat bahwa Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung kurang memperhatikan suhu ruangan, hal tersebut dapat terlihat dari Jendela ruangan yang terlalu terbuka lebar yang membuat konsumen merasa kurang nyaman.

Penyetelan musik yang terlalu keras, membuat konsumen tidak merasa nyaman dan santai jika sedang berbicara dengan konsumen lainnya.

Lapangan tempat parkir kurang memadai, karena tidak terlalu besar dan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah konsumen yang datang.