

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL PELAYANAN  
PEMESANAN MENU MAKANAN DENGAN WAITING LINE METHOD  
PADA CAFE EXI BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**GESTIN GALMA AYU FINDRIYANTO  
19.1041.1181**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gestin Galma Ayu Findriyanto

Nim : 1910411181

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebena-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **“PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL PELAYANAN PEMESANAN MENU MAKANAN DENGAN WAITING LINE METHOD PADA CAFE EXI BANYUWANGI”** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 4 Juli 2024

Yang menyatakan,

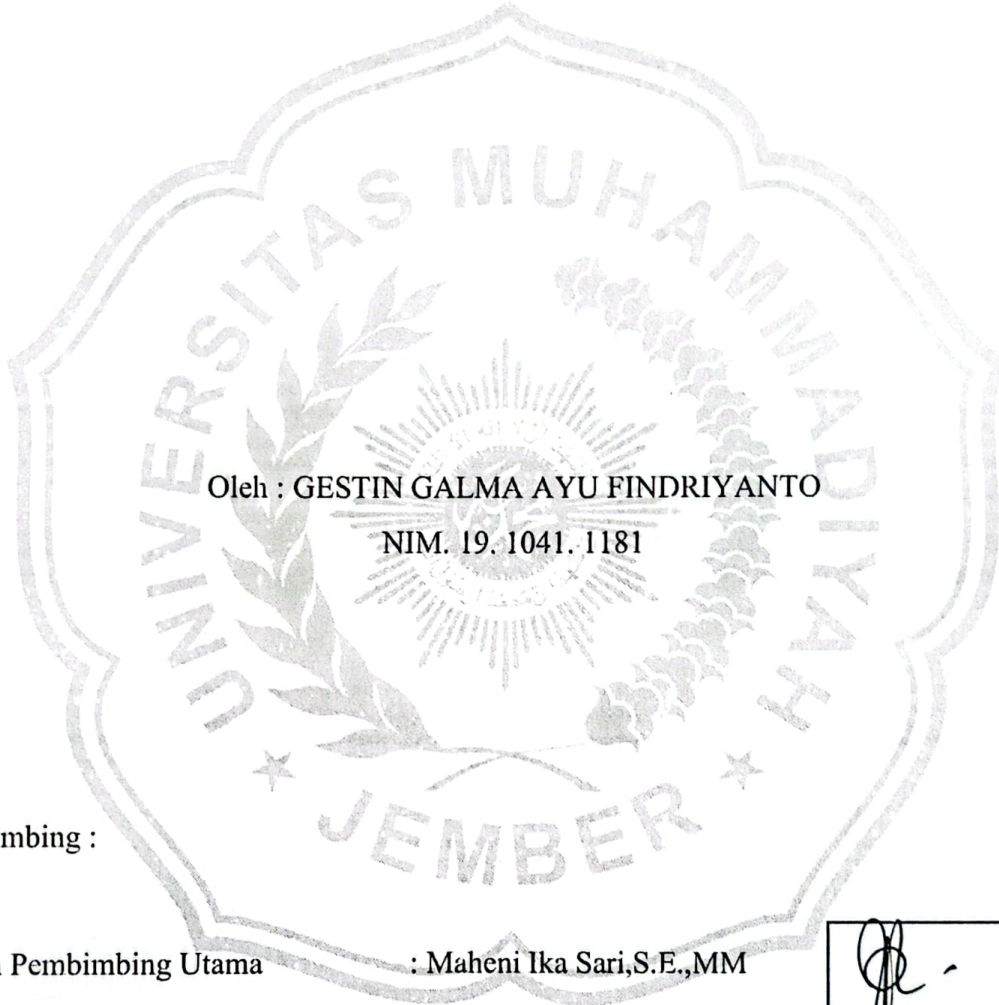


Gestin Galma Ayu Findriyanto

NIM. 19.1041.1181

**SKRIPSI**

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL PELAYANAN  
PEMESANAN MENU MAKANAN DENGAN WAITING LINE METHOD  
PADA CAFE EXI BANYUWANGI**

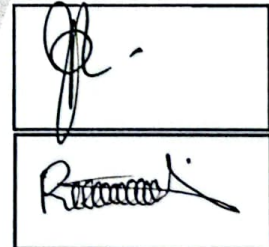


Oleh : GESTIN GALMA AYU FINDRIYANTO  
NIM. 19. 1041. 1181

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, S.E., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul Penerapan Sistem Manajemen Operasional Pelayanan Pemesanan Menu Makanan Dengan *Waiting Line Method* Pada Cafe Exi Banyuwangi. Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Gestin Galma Ayu Findriyanto  
NIM : 1910411181  
Hari : Kamis  
Tanggal : 4 Juli 2024  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



**Akhmad Suharto, Drs. M.P.**

NPK.1962120118906242

Anggota 1,



**Maheni Ika Sari SE., M.M**

NIP.197708112005012001

Anggota 2,



**Rusdiyanto S.Pd.I., M.Pd.I**

NPK.1991012811703792

Mengesahkan



Dekan

**Maheni Ika Sari SE., M.M**

NIP.197708112005012001

Ketua Program Studi



**Dr. Trias Setyowati SH, SE, MM**

NPK.1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihnya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayahnya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan kepada saya dengan segala kemudahan dan diberikannya, sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala penuntun dalam hidup untuk mencapai kesempurnaan darinya.
3. Kedua orang tua, Bapak Rihadi Rowiyanto, Ibu Enik Indriyati, Uti dan Kakung yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, dan inspirasi dalam setiap langkah.
4. Dosen Penguji saya Bapak Akhmad Suharto, Drs. M.P. Dosen Pembimbing saya Ibu Maheni Ika Sari.,SE M.M dan Bapak Rusdyanto S.Pd.I., M.Pd.I yang selalu membimbing dan memberi arahan, saran sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk teman dan sahabat saya Zulfa Furroidah, Mayang Dwi Arista, Ramadhani, Dinda Puspa yang sudah memberikan semangat, dukungan dan banyak membantu dalam proses pembuatan skripsi.
6. Kampus dan Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

## MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

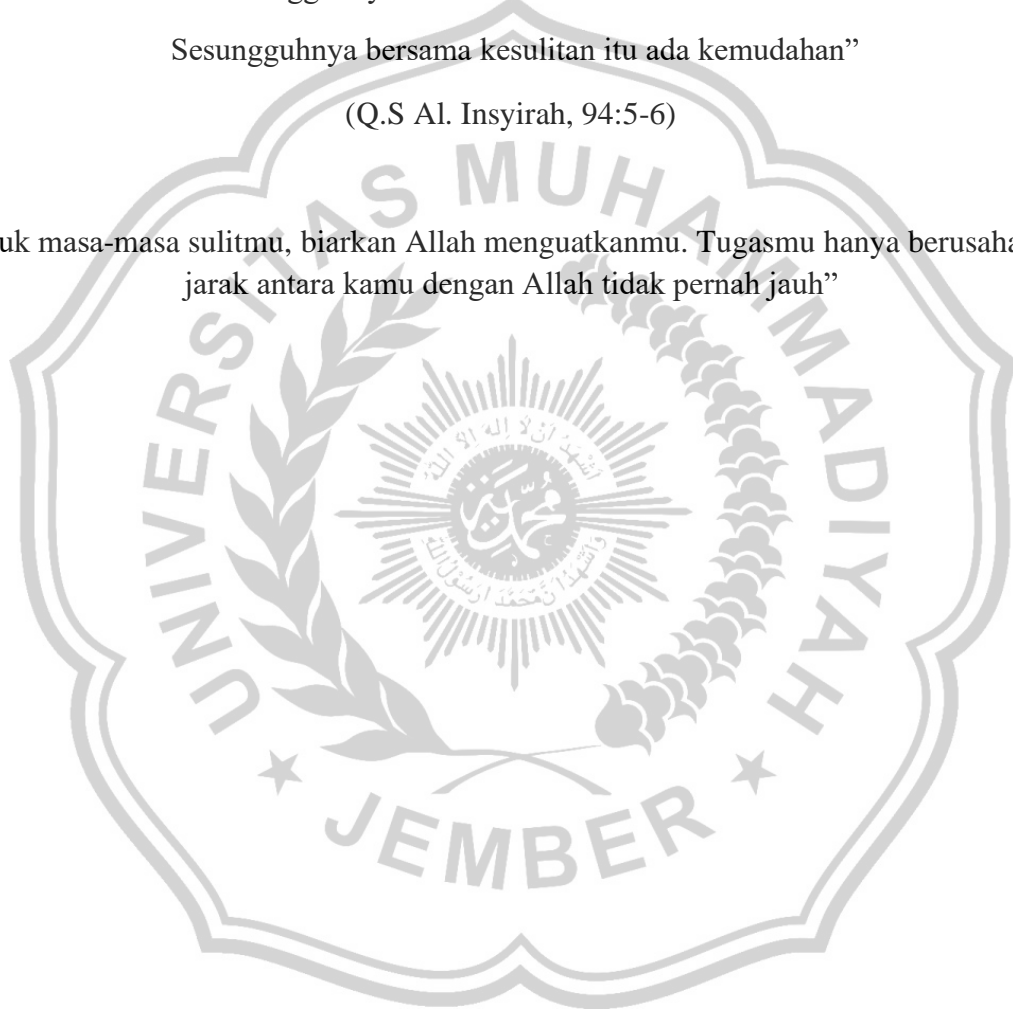
(Q.S Al-Baqarah;286)

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al. Insyirah, 94:5-6)

“Untuk masa-masa sulitmu, biarkan Allah menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul dengan baik. Penulis sadar bahwa atas segala usaha mengerjakan skripsi ini dengan segala bantuan dari pihak yang sudah membantu menyelesaikan. Penulis mohon maaf apabila ada kekurangan atau kesalahan dalam penulisan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana, melatih kemampuan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara sistematis dengan menggunakan teori yang sudah dipelajari dibangku perkuliahan. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, Bapak Dr. Hanafi, M.Pd
2. Ibu Trias Setyowati SH, SE, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Akhmad Suharto, Drs. M.P. selaku dosen ketua penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi penulis.
4. Ibu Maheni Ika Sari SE.,M.M selaku dosen Pembimbing 1 dan Bapak Rusdyanto S.Pd.I., m.Pd.I selaku dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya ditengah kesibukan beliau, memberikan bimbingan, kritik, saran dan pengarahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini dalam menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Sujud dan terimakasih yang dalam penulis persembahkan kepada ibu dan ayah tercinta, atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan do'a.
6. Ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada teman-teman tercinta atas suport, bantuan, dan rasa sabar kepada penulis saat mengerjakan skripsi.

Akhirnya hanya Ridho Allah yang dapat membalas atas semuanya, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan, semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca, Aamiin

Jember, 4 Juli 2024

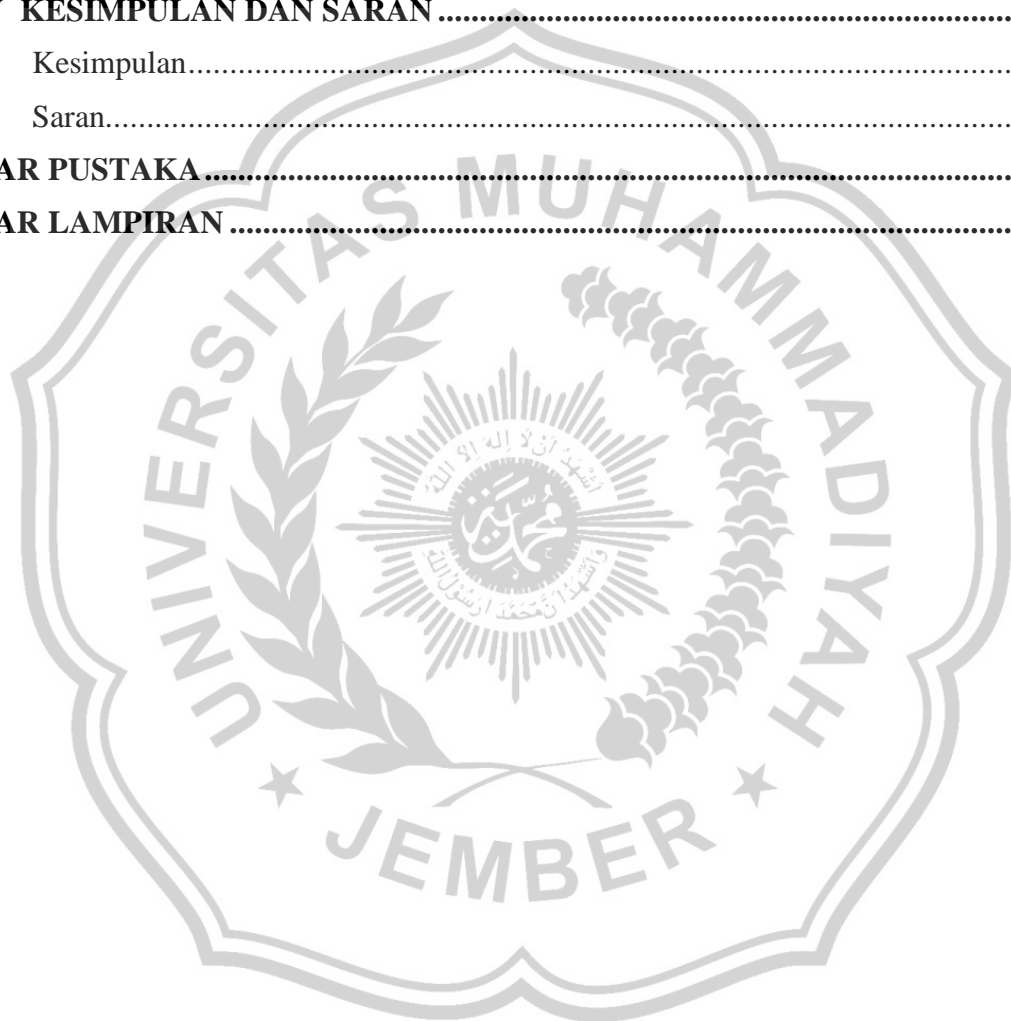
Gestin Galma Ayu Findriyanto

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>PERNYATAAN</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                      | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar belakang .....  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....  | 6           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....  | 7           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                      | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                              | <b>8</b>    |
| 3.1 Landasan Teori .....  | 8           |
| 3.1.1 Manajemen Operasional .....                                 | 8           |
| 3.1.2 Kinerja Operasional .....                                   | 10          |
| 3.1.3 Kualitas Pelayanan.....                                     | 13          |
| 3.1.4 Waiting Line Methode .....                                  | 20          |
| 3.1.5 Perilaku Konsumen.....                                      | 21          |
| 3.1.6 Manajemen Strategi dalam Menghadapi Persaingan Bisnis ..... | 23          |
| 3.1.7 Strategi Pengembangan.....                                  | 25          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                    | 28          |
| 2.3 Kerangka konseptual.....                                      | 29          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                            | <b>31</b>   |
| 3.1 Identifikasi Variabel.....                                    | 31          |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                           | 31          |
| 3.3 Desain Penelitian .....                                       | 31          |
| 3.4 Objek Penelitian .....  | 32          |



|   |                                  |           |
|---|----------------------------------|-----------|
| 3.5                                     | Jenis dan Sumber Data.....       | 32        |
| 3.6                                     | Metode Pengumpulan Data.....     | 32        |
| 3.7                                     | Teknik Analisis Data.....        | 34        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                  | <b>41</b> |
| 4.1                                     | Gambaran Umum.....               | 41        |
| 4.2                                     | Penyajian Data dan Analisis..... | 43        |
| 4.3                                     | Pembahasan.....                  | 53        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>  |                                  | <b>60</b> |
| 5.1                                     | Kesimpulan.....                  | 60        |
| 5.2                                     | Saran.....                       | 60        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>              |                                  | <b>60</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>             |                                  | <b>64</b> |



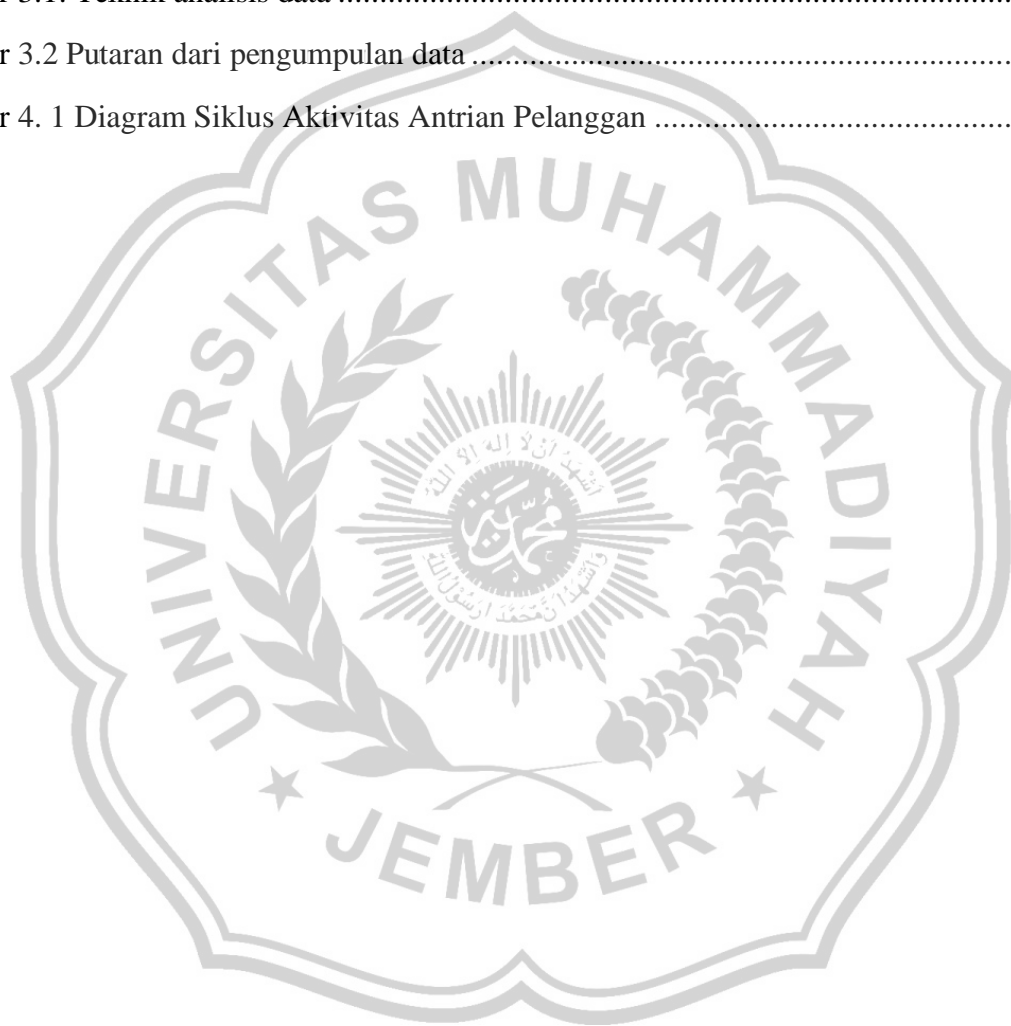
## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Pendapatan Kabupaten Banyuwangi dari Pajak .....    | 3  |
| Tabel 1.2 Hasil pra survey kepada karyawan Cafe Exi .....     | 5  |
| Tabel 2.2 Peran <i>Service Quality</i> .....                  | 17 |
| Tabel 2.1 Model Perilaku Konsumen .....                       | 22 |
| Tabel 4. 1 Data Kedatangan Pelanggan Per Hari .....           | 51 |
| Tabel 4. 2 Data Kedatangan Berdasarkan Jam Kerja .....        | 51 |
| Tabel 4. 3 Hasil perhitungan <i>Waiting Line Method</i> ..... | 53 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Industri.....                               | 3  |
| Gambar 1. 2 Data Jumlah Pengunjung Cafe Exi Banyuwangi 2020 – 2023 ..... | 4  |
| Gambar 2.1 Skema Pola Pikir Strategi.....                                | 24 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptul.....                                      | 30 |
| Gambar 3.1: Teknik analisis data .....                                   | 34 |
| Gambar 3.2 Putaran dari pengumpulan data .....                           | 35 |
| Gambar 4. 1 Diagram Siklus Aktivitas Antrian Pelanggan .....             | 50 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....     | 64 |
| Lampiran 2 Hasil Wawancara .....       | 65 |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian ..... | 67 |
| Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian..... | 68 |

