

AGUSTINA FITRI ANNISA, 21.240.0026

**ANALISIS KINERJA SISTEM RESERVASI ROTI BAKAR ARENG
RAFLESIA: PENDEKATAN FRAMEWORK PIECES DALAM
PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN**

Dibawah Bimbingan P.A. Christianto, M. Kom dan Victorianus, M.Si

70 Halaman/ 27 gambar/ 23 tabel/ 2 lampiran/ 11 pustaka

ABSTRAK

Sistem reservasi yang efektif sangat krusial dalam industri kuliner untuk mengatur kapasitas dan kenyamanan pelanggan, namun Roti Bakar Areng Raflesia saat ini masih menggunakan metode konvensional melalui WhatsApp yang menghadapi tantangan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem reservasi tersebut menggunakan kerangka kerja PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif guna memperoleh informasi secara langsung melalui observasi, wawancara dan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 25 responden yang merupakan pelanggan yang pernah melakukan reservasi. Data diolah menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan analisis skor rata-rata melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori netral. Hasil analisis ini merekomendasikan perlunya transformasi sistem dari manual ke e-reservasi yang lebih terautomasi untuk meningkatkan akurasi data dan kecepatan layanan.

Kata Kunci: Kinerja, Reservasi, PIECES, Kepuasan Pelanggan

AGUSTINA FITRI ANNISA, 21.240.0026

**ANALISIS KINERJA SISTEM RESERVASI ROTI BAKAR ARENG
RAFLESIA: PENDEKATAN FRAMEWORK PIECES DALAM
PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN**

Under the Guidance of P.A. Christianto, M. Kom dan Victorianus, M.Si

70 Pages/ 27 pictures/ 23 table/ 2 attachment/ 11 libraries

ABSTRACT

An effective reservation system is crucial in the culinary industry to manage capacity and customer comfort, but Roti Bakar Areng Raflesia currently still uses the conventional method via WhatsApp which faces operational challenges. This study aims to evaluate the level of customer satisfaction with the reservation system using the PIECES framework (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service). The research method used is qualitative to obtain information directly through observation, interviews and quantitative descriptive by distributing questionnaires to 25 respondents who are customers who have made reservations. Data were processed using validity and reliability tests and average score analysis using SPSS software. The results of the study indicate that the overall level of customer satisfaction is in the neutral category. The results of this analysis recommend the need for system transformation from manual to a more automated e-reservation to improve data accuracy and service speed.

Keywords: *Performance, Reservation, PIECES, Customer Satisfaction*