DIGITALISASI EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DAN PENYUSUNAN REKOMENDASI GREEN RESTAURANT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEBERLANJUTAN LINGKUNGAN DI GYUTAMA SANUR

Agus Wahyudi Salasa Gama[1,*], Ida Ayu Made Dwi Anjani[2], Ika Wahyuni[3], I Ketut Mudhiarta[4]

[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[3,4]Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: salasa.gama@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan ini dilaksanakan di Gyutama Sanur, sebuah usaha kuliner yang berlokasi di Sanur Kaja, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali. Kegiatan dilaksanakan berdasarkan hasil observasi yang menunjukkan bahwa Gyutama Sanur telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), sistem kasir digital Olsera, serta tim digital marketing, namun masih terdapat aspek yang dapat dikembangkan, khususnya dalam evaluasi kepuasan pelanggan dan pengelolaan penggunaan plastik sekali pakai. Tujuan kegiatan ini adalah menyediakan sistem evaluasi kepuasan pelanggan berbasis QR Code serta menyusun rekomendasi penerapan konsep Green Restaurant yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan keberlanjutan lingkungan. Metode pelaksanaan meliputi tahap persiapan, pelaksanaan, serta mentoring dan evaluasi. Program pertama dilakukan melalui penyusunan Google Form, pembuatan QR Code, pemasangan media survei, sosialisasi kepada karyawan, serta pengumpulan dan analisis tanggapan pelanggan. Program kedua dilakukan melalui identifikasi penggunaan plastik sekali pakai, analisis kondisi operasional, dan penyusunan rekomendasi Green Restaurant. Hasil survei memperoleh 12 tanggapan pelanggan dengan penilaian tertinggi pada aspek kemudahan proses pemesanan dan pembayaran dengan rata-rata 4,67. Sementara itu, hasil observasi menunjukkan masih adanya penggunaan sedotan plastik dan kantong plastik untuk pesanan take away sehingga disusun rekomendasi pengurangan penggunaannya secara bertahap. Secara keseluruhan, kegiatan memberikan media evaluasi pelayanan yang lebih terstruktur serta rekomendasi awal untuk mendukung praktik usaha yang lebih ramah lingkungan.
Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, QR Code, Pelayanan, Green Restaurant, Plastik Sekali Pakai

ANALISIS SITUASI

Industri kuliner merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat, baik di Indonesia maupun di berbagai negara di dunia. Perkembangan ini tidak terlepas dari perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengapresiasi pengalaman kuliner sebagai bagian dari kebutuhan modern. Dalam konteks global, industri ini telah menjadi salah satu pendorong utama pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan negara. Hal ini juga terlihat di Indonesia, di mana keberagaman budaya dan kekayaan sumber daya alam menjadi modal besar untuk menciptakan ragam

kuliner yang menarik perhatian pasar lokal maupun internasional(Fachriyyah & Kartika, 2023).

Tren perkembangan industri kuliner juga didorong oleh perubahan pola konsumsi masyarakat. Kebutuhan akan makanan kini tidak lagi sebatas pemenuhan kebutuhan primer, tetapi juga menjadi sarana hiburan, eksplorasi rasa, dan simbol gaya hidup. Konsumen semakin mencari pengalaman kuliner yang unik dan berkesan, seperti konsep tematik, pengemasan yang menarik, hingga inovasi dalam rasa(Bangsawan & Wulan, 2022). Hal ini mendorong pelaku usaha kuliner untuk terus berinovasi, baik dalam menciptakan produk baru maupun meningkatkan kualitas layanan mereka.

Persaingan yang semakin ketat di industri kuliner juga memotivasi para pelaku usaha untuk terus meningkatkan daya saing mereka. Strategi seperti penekanan pada kualitas bahan baku, pelayanan pelanggan yang unggul, hingga pengembangan produk yang inovatif menjadi langkah penting untuk mempertahankan eksistensi di pasar yang kompetitif. Faktor lain seperti pengelolaan manajemen yang baik,penggunaan teknologi, dan kemampuan membaca tren juga menjadi kunci keberhasilan dalam menghadapi dinamika pasar(Hasibuan & Aslami, 2022). Dengan semakin berkembangnya industri ini, persaingan menjadi lebih ketat. Hal ini mendorong pelaku usaha untuk beradaptasi dengan kebutuhan konsumen yang terus berubah. Mereka tidak hanya harus mengutamakan kualitas rasa, tetapi juga memberikan nilai tambah seperti pelayanan prima, suasana nyaman, dan harga kompetitif. Usaha yang mampu memahami dinamika pasar dan kebutuhan konsumen memiliki peluang lebih besar untuk bertahan dan berkembang di industri yang dinamis ini(Sulistiyo et al., 2023).Oleh karena itu, industri kuliner tidak hanya sekadar menyediakan kebutuhan pokok, tetapi telah menjadi bagian penting dari gaya hidup, budaya, dan hiburan masyarakat. Dengan terus berkembangnya tren dan preferensi konsumen, industri ini akan tetap menjadi sektor yang menarik untuk dikaji dan dijelajahi, baik dari perspektif bisnis maupun sosial budaya(Rajagukguk, 2023).

Perkembangan industri kuliner saat ini tidak hanya menuntut sebuah usaha untuk menyediakan produk yang berkualitas, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan serta memiliki kepedulian terhadap lingkungan. Persaingan bisnis restoran yang semakin meningkat membuat pelaku usaha perlu memahami pengalaman pelanggan secara lebih baik agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui pengumpulan masukan pelanggan secara sistematis sehingga kebutuhan dan tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan lebih jelas.

Namun, pada beberapa usaha kuliner, proses evaluasi kepuasan pelanggan masih dilakukan secara sederhana dan belum terdokumentasi dengan baik. Hal tersebut dapat menyebabkan masukan dari pelanggan sulit dianalisis sebagai dasar pengambilan keputusan. Pemanfaatan teknologi digital seperti QR Code dapat menjadi alternatif dalam mempermudah proses survei karena pelanggan dapat memberikan penilaian

secara cepat melalui perangkat digital, sedangkan pihak usaha dapat memperoleh data yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Pengabdian et al. (2023), QR Code merupakan pengembangan dari barcode atau kode batang yang mampu menyimpan informasi lebih banyak, baik secara horizontal maupun vertikal. Pada dasarnya, QR Code digunakan untuk membagikan informasi dengan lebih mudah dan cepat. Dibandingkan dengan barcode, QR Code memiliki kemampuan penyimpanan informasi yang lebih besar. Saat ini, QR Code telah banyak digunakan untuk keperluan komersial, khususnya bagi pengguna smartphone.

Selain peningkatan kualitas pelayanan, aspek keberlanjutan lingkungan juga menjadi perhatian penting dalam perkembangan bisnis restoran. Aktivitas operasional restoran sering kali menghasilkan sampah dari penggunaan kemasan dan perlengkapan sekali pakai, seperti kantong plastik, sedotan, gelas plastik, dan alat makan plastik. Apabila penggunaan tersebut tidak dikendalikan, maka dapat meningkatkan jumlah sampah yang sulit terurai dan memberikan dampak terhadap lingkungan. Studi mengenai penggunaan plastik sekali pakai pada industri makanan menunjukkan bahwa peralatan plastik sekali pakai memiliki dampak lingkungan yang perlu menjadi perhatian sehingga diperlukan upaya pengurangan dan penggunaan alternatif yang lebih berkelanjutan. Selain peningkatan kualitas pelayanan, aspek keberlanjutan lingkungan juga menjadi perhatian penting dalam pengelolaan usaha di bidang kuliner. Salah satu permasalahan yang masih banyak dijumpai adalah penggunaan plastik sekali pakai dalam kegiatan operasional restoran, seperti kantong plastik, sedotan, gelas plastik, dan kemasan makanan. Meskipun penggunaan plastik sekali pakai dinilai praktis, pemakaiannya secara terus-menerus dapat meningkatkan jumlah limbah yang sulit terurai sehingga berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengurangi penggunaan plastik sekali pakai melalui penerapan praktik operasional yang lebih ramah lingkungan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan konsep Green Restaurant. Konsep ini merupakan pendekatan dalam pengelolaan restoran yang berorientasi pada keberlanjutan lingkungan melalui efisiensi penggunaan sumber daya, pengurangan limbah, serta penggunaan bahan dan perlengkapan yang lebih ramah lingkungan. Penerapan konsep Green Restaurant tidak hanya memberikan manfaat terhadap pelestarian lingkungan, tetapi juga dapat meningkatkan citra usaha dan daya saing restoran. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap isu lingkungan menyebabkan konsumen semakin mempertimbangkan komitmen suatu restoran terhadap praktik usaha yang berkelanjutan sebagai salah satu faktor dalam menentukan pilihan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Gyutama Sanur, masih terdapat beberapa aspek yang dapat dioptimalkan, khususnya dalam sistem evaluasi kepuasan pelanggan dan penggunaan plastik sekali pakai. Hingga saat ini, media evaluasi kepuasan pelanggan belum terdigitalisasi secara optimal sehingga masukan yang diberikan pelanggan belum terdokumentasi secara sistematis sebagai bahan evaluasi pelayanan. Selain itu, penggunaan beberapa jenis plastik sekali pakai masih

ditemukan dalam kegiatan operasional restoran. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendukung penerapan praktik usaha yang lebih berwawasan lingkungan.

Melalui program kerja "Digitalisasi Evaluasi Kepuasan Pelanggan dan Penyusunan Rekomendasi Green Restaurant sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keberlanjutan Lingkungan di Gyutama Sanur", diharapkan dapat dihasilkan sistem survei kepuasan pelanggan berbasis QR Code yang mampu mempermudah proses pengumpulan umpan balik pelanggan secara efektif dan efisien. Selain itu, program ini juga diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi penerapan konsep Green Restaurant yang dapat menjadi acuan bagi Gyutama Sanur dalam mengurangi penggunaan plastik sekali pakai, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendukung terwujudnya operasional usaha yang lebih berkelanjutan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi kondisi mitra, permasalahan yang ditemukan pada Gyutama Sanur meliputi:

1. Belum tersedianya sistem evaluasi kepuasan pelanggan berbasis digital yang dapat digunakan untuk mengumpulkan kritik, saran, dan penilaian pelanggan secara sistematis sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan.
2. Penggunaan plastik sekali pakai masih ditemukan dalam kegiatan operasional, khususnya penggunaan sedotan plastik dan kantong plastik untuk pesanan take away, sehingga diperlukan upaya pengurangan penggunaan plastik secara bertahap melalui penerapan konsep Green Restaurant.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, solusi yang diberikan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Gyutama Sanur terdiri atas dua program utama.

1. Digitalisasi Evaluasi Kepuasan Pelanggan Berbasis QR Code
   Program ini dilakukan melalui penyusunan instrumen survei menggunakan Google Form, pembuatan QR Code, pemasangan QR Code pada area pelayanan, sosialisasi kepada karyawan, serta pengumpulan dan analisis tanggapan pelanggan. Sistem tersebut dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam memberikan penilaian, kritik, dan saran sekaligus membantu pihak Gyutama Sanur memperoleh data yang lebih terstruktur sebagai bahan evaluasi pelayanan.
2. Analisis Penggunaan Plastik Sekali Pakai dan Penyusunan Rekomendasi Green Restaurant
   Program ini dilakukan melalui observasi penggunaan plastik sekali pakai, identifikasi jenis dan penggunaannya, analisis kondisi operasional berdasarkan konsep Green Restaurant, serta penyusunan rekomendasi pengurangan penggunaan plastik. Rekomendasi disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan

operasional Gyutama Sanur sehingga dapat dipertimbangkan dan diterapkan secara bertahap.

Dengan adanya kedua solusi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Gyutama Sanur diharapkan dapat membantu mitra dalam memperoleh data kepuasan pelanggan secara lebih sistematis melalui pemanfaatan teknologi digital, sehingga hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, program ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penggunaan plastik sekali pakai sekaligus menyediakan rekomendasi penerapan Green Restaurant yang dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kondisi operasional usaha. Dengan demikian, kegiatan yang dilaksanakan tidak hanya mendukung peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong Gyutama Sanur untuk mulai menerapkan praktik usaha yang lebih memperhatikan keberlanjutan lingkungan.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Gyutama Sanur dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan
   Melakukan observasi langsung terhadap kegiatan operasional Gyutama Sanur untuk mengetahui kondisi pelayanan, sistem yang telah digunakan, serta penggunaan plastik sekali pakai. Pada tahap ini juga dilakukan koordinasi dengan pihak mitra, penyusunan instrumen survei kepuasan pelanggan, serta perencanaan analisis penggunaan plastik dan penyusunan rekomendasi Green Restaurant.
2. Tahap Pelaksanaan
   Melaksanakan program utama berupa pembuatan dan pemasangan QR Code survei kepuasan pelanggan, penyampaian informasi kepada karyawan, pengumpulan tanggapan pelanggan, serta identifikasi penggunaan plastik sekali pakai. Hasil identifikasi digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi Green Restaurant. Selain itu, dibuat media edukasi sebagai kegiatan pendukung.
3. Tahap Mentoring, Evaluasi, dan Penutupan
   Memberikan pendampingan kepada mitra dalam penggunaan sistem survei berbasis QR Code serta menjelaskan hasil identifikasi penggunaan plastik sekali pakai. Evaluasi dilakukan terhadap hasil survei dan penerapan program untuk mengetahui ketercapaian kegiatan serta menyempurnakan rekomendasi yang disampaikan kepada pihak Gyutama Sanur.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Gyutama Sanur dilaksanakan berdasarkan hasil observasi dan kebutuhan mitra. Kegiatan difokuskan pada dua program utama, yaitu digitalisasi evaluasi kepuasan pelanggan berbasis QR Code serta analisis penggunaan plastik sekali pakai dan penyusunan rekomendasi Green Restaurant. Selain kedua program utama tersebut, kegiatan juga didukung dengan pembuatan media edukasi mengenai kepuasan pelanggan dan kepedulian terhadap lingkungan.

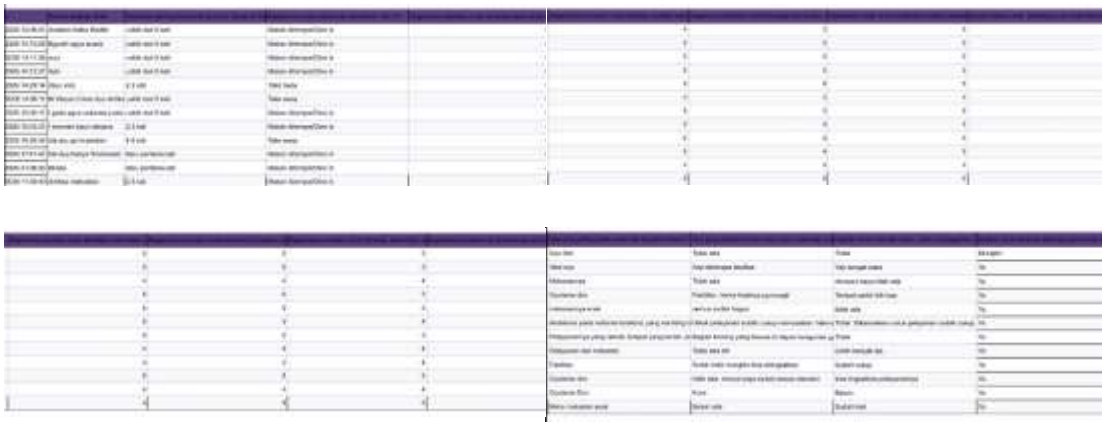
Gambar 1. *QR Code* Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagai upaya meningkatkan kualitas evaluasi pelayanan, program digitalisasi evaluasi kepuasan pelanggan dilakukan dengan menyediakan media survei berbasis Google Form yang terintegrasi dengan QR Code. Tahap awal kegiatan dilakukan dengan mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dinilai oleh pelanggan.



Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, disusun instrumen survei yang memuat beberapa aspek pelayanan, seperti keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, kebersihan, kenyamanan tempat, kualitas makanan dan minuman, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kemudahan proses pemesanan dan pembayaran, serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Setelah instrumen survei selesai disusun, formulir kemudian diintegrasikan ke dalam QR Code. QR Code ditempatkan pada area yang mudah dilihat dan diakses oleh pelanggan, sedangkan karyawan diberikan penjelasan mengenai tujuan serta mekanisme penggunaan survei agar dapat membantu menginformasikan kepada pelanggan. Penerapan sistem ini memberikan alternatif yang lebih praktis dalam memperoleh masukan pelanggan karena pelanggan dapat mengakses survei menggunakan perangkat digital tanpa memerlukan formulir secara manual.



Gambar 2. Hasil *Google form* Survei Kepuasan Pelanggan

Hasil pelaksanaan survei memperoleh 12 tanggapan pelanggan. Berdasarkan pengolahan data, aspek kemudahan proses pemesanan dan pembayaran memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,67. Aspek keramahan karyawan, kebersihan area restoran, kenyamanan tempat, serta kualitas makanan dan minuman masing-masing memperoleh rata-rata 4,58. Sementara itu, kecepatan pelayanan memperoleh rata-rata 4,42, sedangkan kesesuaian harga dengan kualitas produk memperoleh rata-rata 4,33.

Pada penilaian kepuasan pelanggan secara keseluruhan, sebanyak 9 responden atau 75% memberikan nilai 5, dua responden memberikan nilai 4, dan satu responden memberikan nilai 2. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelanggan memberikan tanggapan yang baik terhadap pelayanan Gyutama Sanur. Selain penilaian berbentuk angka, pelanggan juga memberikan beberapa masukan terkait keterbatasan tempat parkir, fasilitas berupa kursi, serta pemanfaatan area kosong di bagian depan restoran sebagai taman atau tempat makan outdoor.

Data yang diperoleh melalui survei tersebut memberikan informasi tambahan bagi pihak Gyutama Sanur mengenai pengalaman pelanggan. Dengan adanya sistem survei berbasis QR Code, kritik, saran, dan penilaian pelanggan dapat dihimpun secara lebih praktis dan terdokumentasi. Data tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan manajemen dalam melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan maupun fasilitas restoran.



Gambar 3. Hasil Observasi Penggunaan Plastik Sekali Pakai

Di samping meningkatkan kualitas pelayanan, program kedua diarahkan pada penguatan kepedulian terhadap keberlanjutan lingkungan melalui analisis penggunaan plastik sekali pakai dan penyusunan rekomendasi Green Restaurant. Kegiatan diawali dengan melakukan observasi terhadap penggunaan plastik dalam aktivitas operasional Gyutama Sanur. Berdasarkan hasil pengamatan, masih ditemukan penggunaan sedotan plastik dan kantong plastik yang digunakan untuk pesanan take away. Di sisi lain, Gyutama Sanur telah menerapkan pemisahan tempat sampah sebagai salah satu bentuk pengelolaan sampah yang telah berjalan.

Berdasarkan kondisi tersebut, dilakukan identifikasi terhadap jenis dan penggunaan plastik sekali pakai untuk mengetahui bagian operasional yang masih memiliki peluang untuk dikurangi. Hasil identifikasi kemudian dianalisis berdasarkan konsep Green Restaurant sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi. Rekomendasi disusun dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan operasional mitra sehingga penerapannya dapat dilakukan secara bertahap.

Rekomendasi yang diberikan meliputi upaya mengurangi penggunaan sedotan plastik, mempertimbangkan penggunaan alternatif yang lebih ramah lingkungan, serta mengurangi penggunaan kantong plastik secara bertahap pada pesanan take away. Rekomendasi tersebut tidak bersifat memaksa, melainkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Gyutama Sanur dalam menentukan langkah yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi usaha.

Melalui kegiatan ini, Gyutama Sanur memperoleh gambaran mengenai penggunaan plastik sekali pakai dalam kegiatan operasional serta beberapa alternatif langkah yang dapat dilakukan untuk mendukung praktik usaha yang lebih ramah lingkungan. Hasil tersebut menjadi langkah awal dalam memperkenalkan penerapan konsep Green Restaurant secara bertahap sekaligus meningkatkan perhatian terhadap dampak lingkungan yang muncul dari kegiatan operasional restoran.



Gambar 4. Penyuluhan Tentang Pemilahan Sampah

Sebagai pendukung kedua program utama, kegiatan pengabdian juga menghasilkan media edukasi sederhana mengenai kepuasan pelanggan dan pengurangan penggunaan plastik sekali pakai. Media edukasi mengenai kepuasan pelanggan ditempatkan pada area yang mudah dilihat oleh pelanggan dan berisi ajakan untuk memberikan penilaian serta menyampaikan masukan melalui QR Code yang telah disediakan.

Selain itu, dibuat pula media edukasi mengenai pengurangan penggunaan plastik sekali pakai. Materi tersebut berisi ajakan sederhana kepada pelanggan untuk mengurangi penggunaan plastik, khususnya dalam kegiatan pembelian makanan dan minuman untuk dibawa pulang. Media edukasi ini digunakan sebagai pendukung rekomendasi Green Restaurant sekaligus menjadi sarana untuk meningkatkan perhatian pelanggan terhadap pentingnya pengurangan penggunaan plastik sekali pakai.

Secara keseluruhan, kedua program utama yang dilaksanakan saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pengelolaan usaha Gyutama Sanur. Digitalisasi evaluasi kepuasan pelanggan membantu menyediakan data mengenai pengalaman pelanggan secara lebih terstruktur, sedangkan analisis penggunaan plastik dan rekomendasi Green Restaurant memberikan arah pengembangan usaha dari sisi keberlanjutan lingkungan. Dengan adanya media edukasi sebagai pendukung, informasi mengenai evaluasi pelayanan dan kepedulian lingkungan juga dapat disampaikan dengan lebih mudah kepada pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Gyutama Sanur menghasilkan dua program kerja utama, yaitu digitalisasi evaluasi kepuasan pelanggan melalui Google Form dan QR Code serta analisis penggunaan plastik sekali pakai dan penyusunan rekomendasi Green Restaurant. Program digitalisasi evaluasi kepuasan pelanggan menghasilkan media survei yang dapat digunakan untuk memperoleh penilaian, kritik, dan saran pelanggan secara lebih praktis dan terdokumentasi. Berdasarkan 12 tanggapan pelanggan yang diperoleh, secara umum pelayanan Gyutama Sanur mendapatkan penilaian yang baik, dengan nilai tertinggi pada aspek kemudahan proses pemesanan dan pembayaran sebesar 4,67.

Sementara itu, program analisis penggunaan plastik sekali pakai menunjukkan bahwa penggunaan sedotan plastik dan kantong plastik untuk pesanan take away masih ditemukan dalam kegiatan operasional. Berdasarkan kondisi tersebut, disusun rekomendasi pengurangan penggunaan plastik sekali pakai, penggunaan alternatif yang lebih ramah lingkungan, serta penerapan langkah-langkah sederhana yang dapat

dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan operasional mitra. Kedua program tersebut memberikan media dan informasi yang dapat dimanfaatkan Gyutama Sanur dalam melakukan evaluasi pelayanan sekaligus mulai mengembangkan praktik usaha yang lebih memperhatikan aspek lingkungan.

Saran

Gyutama Sanur disarankan untuk menggunakan sistem survei kepuasan pelanggan berbasis QR Code secara berkelanjutan agar penilaian dan masukan pelanggan dapat dikumpulkan secara rutin. Hasil survei sebaiknya ditinjau secara berkala sehingga pihak manajemen dapat mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pelanggan serta menentukan aspek pelayanan dan fasilitas yang masih memerlukan perbaikan.

Dalam penerapan konsep Green Restaurant, pihak Gyutama Sanur disarankan untuk mengurangi penggunaan plastik sekali pakai secara bertahap, terutama sedotan plastik dan kantong plastik untuk pesanan take away. Penggunaan alternatif yang lebih ramah lingkungan dapat dipertimbangkan sesuai dengan kondisi dan kemampuan operasional usaha. Pemisahan tempat sampah yang telah diterapkan juga perlu dipertahankan dan dikembangkan sebagai bagian dari pengelolaan lingkungan di lingkungan usaha.

Selain itu, monitoring dan evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk mengetahui perkembangan penerapan kedua program. Pendampingan lanjutan dapat diarahkan pada pengembangan sistem evaluasi pelanggan dan penerapan praktik ramah lingkungan yang lebih terstruktur sehingga program yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat secara berkelanjutan bagi Gyutama Sanur.

DAFTAR PUSTAKA

Wahidah, N. N., Pratiwi, A., Mila, M. L., & Sanjaya, V. F. (2024). Analisis SWOT Pada Usaha Kuliner (Studi Pada Bakso Sony di Bandar Lampung). Al-A'mal: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, 1(2), 70-75.

Elsanti, V. (2022). Pengaruh Pembayaran QR Code terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa. International Journal Administration, Business & Organization, 3(2), 102-111.