



PENGARUH MANAJEMEN ANTRIAN, KUALITAS LAYANAN, DAN SISTEM PEMESANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAROENG MAKAN BEBEK LALADA PERUMNAS 3

THE INFLUENCE OF QUEUE MANAGEMENT, SERVICE QUALITY, AND DIGITAL ORDERING SYSTEM ON CUSTOMER SATISFACTION AT WAROENG MAKAN BEBEK LALADA PERUMNAS 3

Rahmat Junaidi¹ Dovina Navanti², Dewi Sri Wulandari³

¹Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

²Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

³Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: 202210325036@mhs.ubharajaya.ac.id , dovina.navanti@dsn.ubharajaya.ac.id ,
dewi.sri@dsn.ubharajaya.ac.id

ABSTRACT. This study aims to determine and analyze the influence of queue management, service quality, and digital ordering systems on customer satisfaction at Waroeng Makan Bebek Lalada Perumnas 3. Data analysis was performed using the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4.0 software. The results show that queue management does not have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a coefficient value of 0.042 and a P-value of 0.664. Service quality also does not have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a coefficient value of 0.080 and a P-value of 0.415. Meanwhile, the digital ordering system has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a coefficient value of 0.819 and a P-value of 0.000. The R-square value of 0.805 indicates that the research model is able to explain 80.5% of the variation in customer satisfaction. It can be concluded that of the three variables studied, only the digital ordering system was proven to have a significant effect in increasing customer satisfaction at Waroeng Makan Bebek Lalada Perumnas 3.

Keywords: Queue Management, Service Quality, Digital Ordering System, Customer Satisfaction, Partial Least Square (PLS)

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen antrian, kualitas layanan, dan sistem pemesanan digital terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Makan Bebek Lalada Perumnas 3. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen antrian tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,042 dan P-values sebesar 0,664. Kualitas layanan juga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,080 dan P-values sebesar 0,415. Sementara itu, sistem pemesanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,819 dan P-values sebesar 0,000. Nilai R-square sebesar 0,805 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 80,5% variasi kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel yang diteliti, hanya sistem pemesanan digital yang terbukti berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Waroeng Makan Bebek Lalada Perumnas 3.

Kata kunci: Manajemen Antrian, Kualitas Layanan, Sistem Pemesanan Digital, Kepuasan Pelanggan, Partial Least Square (PLS)

1. LATAR BELAKANG

Industri kuliner di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya daya beli masyarakat dan berkembangnya gaya hidup modern yang gemar bersantap di luar rumah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, sebanyak 5,28 juta usaha di sektor makanan dan minuman menjadi salah satu subsektor industri pengolahan yang mencatatkan pertumbuhan signifikan. Kondisi ini menciptakan persaingan yang semakin ketat di antara pelaku usaha kuliner, sehingga setiap restoran dituntut mampu memberikan nilai lebih kepada pelanggannya agar dapat bertahan dan berkembang.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen fundamental yang menentukan keberlangsungan suatu bisnis kuliner. Menurut Kotler dan Keller (2021) dalam Dovina Navanti, (2024), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya manajemen antrian, kualitas layanan, dan kemudahan sistem pemesanan digital. Menurut Stevenson (2021), antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama merupakan salah satu penyebab utama ketidakpuasan pelanggan di sektor jasa. Di sisi lain, menurut Pratama (2023), penggunaan teknologi digital dalam sistem pemesanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan melalui kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan transparansi informasi menu.

Hasil pra-survei terhadap 16 pelanggan Waroeng Bebek Lalada Perumnas 3 menggunakan skala Likert 1-5 menunjukkan bahwa 75% responden memberikan penilaian tidak setuju terhadap pernyataan mengenai kepuasan pelayanan, sedangkan hanya 25% menyatakan setuju. Permasalahan paling dominan terlihat pada aspek manajemen antrian, di mana pelanggan menilai waktu tunggu relatif lama dan sistem antrian belum berjalan tertib, diikuti aspek kualitas layanan yang mencerminkan kurangnya responsivitas staf, serta aspek sistem pemesanan digital yang dinilai belum sepenuhnya cepat dan informatif.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa manajemen antrian, kualitas layanan, dan sistem pemesanan digital berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Pratiwi, 2025; Riyanto et al., 2024; Sudibyo, 2024; Kurniawan et al., 2025;

Hutahaeen et al., 2025), hasil-hasil penelitian tersebut masih menunjukkan inkonsistensi ketika diterapkan pada konteks usaha kuliner tertentu, terutama pada segmen restoran dengan karakteristik operasional yang kompleks seperti pengolahan menu bebek yang memerlukan waktu penyajian relatif lebih lama. Penelitian yang mengkaji ketiga variabel tersebut secara simultan dalam satu model pada objek usaha kuliner lokal juga masih tergolong terbatas. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen antrian, kualitas layanan, dan sistem pemesanan digital terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Makan Bebek Lalada Perumnas 3.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Manajemen Antrian

Manajemen antrian merupakan pendekatan sistematis untuk mengoptimalkan aliran pelanggan dan mengurangi waktu tunggu (Stevenson, 2021). Indikator yang digunakan meliputi waktu tunggu antrian, keteraturan sistem antrian, informasi estimasi waktu tunggu, kenyamanan selama menunggu, dan kecepatan proses pelayanan.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah penilaian keseluruhan pelanggan atas keunggulan suatu layanan berdasarkan perbandingan ekspektasi dan persepsi aktual (Parasuraman et al. dalam Dovina Navanti, 2024), yang tercermin dari dimensi responsiveness, assurance, dan tangibles.

2.3 Sistem Pemesanan Digital

Sistem pemesanan digital merupakan teknologi berbasis internet yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara elektronik dengan kemudahan, kecepatan, dan transparansi informasi (Pratama & Dewi, 2023), diukur melalui kejelasan informasi menu digital, kecepatan proses pemesanan, kecepatan konfirmasi pesanan, dan kemudahan penggunaan sistem.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah pelanggan membandingkan kinerja produk/jasa dengan harapannya (Kotler & Keller,

2021), yang diukur melalui kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan, kesesuaian kualitas produk dengan harapan, dan pengalaman makan yang menyenangkan.

2.5 Hipotesis Penelitian

H1: Manajemen antrian berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H2: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H3: Sistem pemesanan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif dan kausalitas. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Waroeng Makan Bebek Lalada Perumnas 3. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria: pelanggan yang telah berkunjung minimal dua kali, pernah menggunakan atau mengetahui sistem pemesanan digital, dan berusia minimal 17 tahun. Mengacu pada rekomendasi Hair et al. (2019) yang menetapkan ukuran sampel minimal 5-10 kali jumlah indikator (16 indikator), maka jumlah sampel minimum adalah 96 responden, dan penelitian ini menggunakan 100 responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1-5 yang disebarakan secara langsung maupun melalui Google Form. Analisis data menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan software SmartPLS 4.0, meliputi evaluasi model pengukuran (outer model): convergent validity (outer loading $> 0,70$ dan AVE $> 0,50$), discriminant validity (HTMT $< 0,90$), serta reliabilitas (Composite Reliability dan Cronbach's Alpha $> 0,70$); evaluasi model struktural (inner model): koefisien determinasi (R^2), effect size (f^2), dan path coefficient; serta pengujian hipotesis melalui bootstrapping non-parametrik dengan 5.000 subsamples, di mana hipotesis diterima jika t-statistik $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$ (Auliya et al., 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Dari 100 responden, mayoritas berusia 21-25 tahun (30%), diikuti kelompok usia di atas 30 tahun (26%), usia 26-29 tahun (24%), dan usia 17-20 tahun (20%). Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan (53%) lebih banyak dibandingkan laki-laki (47%).

Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh mahasiswa (36%), diikuti kategori lain-lain (35%), wirausaha (20%), dan pegawai negeri (9%). Berdasarkan frekuensi kunjungan, sebanyak 47% responden telah berkunjung 1-2 kali, 39% sebanyak 3-4 kali, dan 14% lebih dari 4 kali. Profil responden secara ringkas disajikan pada tabel berikut.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	17-20 tahun	20	20%
	21-25 tahun	30	30%
	26-29 tahun	24	24%
	> 30 tahun	26	26%
Jenis Kelamin	Perempuan	53	53%
	Laki-laki	47	47%
Pekerjaan	Mahasiswa	36	36%
	Wirausaha	20	20%
	Pegawai Negeri	9	9%
	Lain-lain	35	35%
Frekuensi Kunjungan	1-2 kali	47	47%
	3-4 kali	39	39%
	> 4 kali	14	14%

Tabel 1. Profil Responden. Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2026)

4.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil pengujian convergent validity menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 sehingga dinyatakan valid. Hasil uji Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk disajikan pada Tabel 1.

Variabel	AVE	Keterangan
Manajemen Antrian (X1)	0,665	Terpenuhi
Kualitas Layanan (X2)	0,683	Terpenuhi
Sistem Pemesanan Digital (X3)	0,672	Terpenuhi
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,605	Terpenuhi

Tabel 2. Hasil Average Variance Extracted (AVE). Sumber: Data diolah dengan SmartPLS 4.0 (2026)

Seluruh nilai AVE berada di atas 0,50 sehingga validitas konvergen terpenuhi. Nilai discriminant validity berdasarkan kriteria HTMT juga berada di bawah ambang batas 0,90, dan nilai Composite Reliability serta Cronbach's Alpha seluruh konstruk berada di atas 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel.

4.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai R-square sebesar 0,805 dengan R-square adjusted 0,799 (Tabel 2), yang termasuk kategori kuat ($>0,75$). Artinya, variasi kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh manajemen antrian, kualitas layanan, dan sistem pemesanan digital secara simultan sebesar 79,9%.

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (KP)	0,805	0,799

Tabel 3. Hasil R-Square. Sumber: Data diolah dengan SmartPLS 4.0 (2026)

Hasil uji effect size (f^2) menunjukkan bahwa manajemen antrian ($f^2 = 0,004$) dan kualitas layanan ($f^2 = 0,013$) memiliki kontribusi kecil ($<0,02$) terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sistem pemesanan digital memiliki effect size sebesar 0,26 yang tergolong kategori sedang menuju besar, menunjukkan kontribusi paling dominan di antara ketiga variabel eksogen.

4.4 Pengujian Hipotesis (Path Coefficient)

Jalur	Koef. (O)	T-Statistics	P-Values	Keterangan
MA $\rightarrow$ KP	0,042	0,434	0,664	Ditolak
KL $\rightarrow$ KP	0,080	0,815	0,415	Ditolak
SPD $\rightarrow$ KP	0,819	9,415	0,000	Diterima

Tabel 4. Hasil Path Coefficient dan Uji Hipotesis. Sumber: Data diolah dengan SmartPLS 4.0 (2026)

Berdasarkan Tabel 3, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan manajemen antrian berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan ditolak karena nilai t-statistik (0,434) lebih kecil dari 1,96 dan p-value (0,664) lebih besar dari 0,05. Hipotesis kedua (H2) mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan juga ditolak (t-statistik 0,815; p-value 0,415). Sebaliknya, hipotesis ketiga (H3) mengenai pengaruh sistem pemesanan digital terhadap kepuasan pelanggan diterima, dengan koefisien jalur sebesar 0,819, t-statistik 9,415 ($>1,96$), dan p-value 0,000 ($<0,05$).

4.5 Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa manajemen antrian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan Selian et al. (2025) yang menyatakan bahwa pengaruh manajemen antrian terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa tidak selalu bersifat langsung dan signifikan, melainkan bergantung pada konteks layanan dan karakteristik pelanggan. Hal serupa dikemukakan Komariah dan Ismawatie (2024) bahwa persepsi pelanggan terhadap waktu tunggu lebih dipengaruhi oleh ekspektasi awal dibandingkan durasi aktual. Pada konteks Waroeng

Bebek Lalada, pelanggan tampaknya telah memahami bahwa proses produksi masakan bebek memerlukan waktu, sehingga toleransi terhadap waktu tunggu relatif lebih tinggi dibandingkan restoran cepat saji.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan kualitas layanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan Pradini et al. (2021) yang menemukan bahwa apabila pelanggan telah memberikan penilaian positif dan relatif beragam terhadap kualitas layanan, variasi kecil dalam dimensi layanan tidak cukup kuat untuk menggerakkan skor kepuasan secara signifikan.

Sebaliknya, hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa sistem pemesanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan effect size terbesar di antara ketiga variabel. Hasil ini konsisten dengan temuan Noventa (2025) yang membuktikan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pesan-antar makanan daring, serta penelitian Shahril et al. (2024) yang menunjukkan bahwa penggunaan menu berbasis QR Code meningkatkan kepuasan konsumen melalui kemudahan dan kecepatan akses informasi menu. Kemudahan akses melalui platform digital seperti GoFood, ShopeeFood, dan QR Code menu menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan pelanggan Waroeng Bebek Lalada Perumnas 3 di era transformasi digital saat ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) manajemen antrian tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Makan Bebek Lalada Perumnas 3; (2) kualitas layanan juga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; dan (3) sistem pemesanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sekaligus menjadi variabel dengan kontribusi paling dominan dalam model penelitian ini. Model penelitian mampu menjelaskan 80,5% variasi kepuasan pelanggan ($R^2 = 0,805$).

5.2 Saran

Pihak manajemen Waroeng Bebek Lalada disarankan untuk terus mengoptimalkan platform pemesanan digital seperti GoFood, ShopeeFood, dan QR Code menu, termasuk memastikan keakuratan informasi produk, harga, dan estimasi waktu pengantaran. Meskipun manajemen antrian tidak berpengaruh signifikan, pengembangan sistem antrian berbasis teknologi seperti notifikasi digital tetap disarankan untuk meningkatkan

kenyamanan pelanggan yang datang langsung. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas produk, harga, atau citra merek, memperbesar jumlah sampel, serta mempertimbangkan variabel mediasi atau moderasi guna memperoleh model yang lebih komprehensif.

5.3 Implikasi Manajerial dan Teoritis

Secara teoritis, temuan ini memperkaya literatur manajemen operasional dengan menunjukkan bahwa dalam konteks restoran dengan waktu produksi yang relatif lama, dimensi kecepatan layanan digital menjadi lebih dominan dibandingkan dimensi antrian fisik dan layanan konvensional dalam membentuk kepuasan pelanggan. Temuan ini juga memberikan bukti empiris tambahan mengenai penerapan model PLS-SEM pada usaha kuliner skala menengah, yang selama ini lebih banyak diterapkan pada restoran cepat saji atau layanan berbasis aplikasi berskala besar.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan arah strategi investasi bagi pelaku usaha kuliner sejenis. Alih-alih memfokuskan sumber daya secara berlebihan pada perluasan fisik area tunggu atau pelatihan layanan konvensional semata, manajemen Waroeng Bebek Lalada disarankan memprioritaskan penguatan ekosistem digital, termasuk kestabilan aplikasi pemesanan, akurasi informasi menu dan harga, kecepatan konfirmasi pesanan, serta integrasi data pesanan daring dengan dapur produksi agar waktu tunggu pelanggan tetap terjaga meski volume transaksi meningkat pada jam sibuk maupun akhir pekan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, serta kepada pihak manajemen Waroeng Makan Bebek Lalada Perumnas 3 yang telah memberikan izin dan dukungan data selama proses penelitian berlangsung.

DAFTAR REFERENSI

- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Danks, N. P. (2019). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling.

- Hutahaean, J., Mulyani, N., Aulia, J., & Fahdrina, P. (2025). Optimalisasi Sistem Antrian Berbasis Teknologi Untuk Meningkatkan Kepuasan Layanan Masyarakat. 6(2), 349-355. <https://doi.org/10.47065/Jpm.V6i2.2652>
- Komariah, S., & Ismawatie, E. (2024). Analisis Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Laboratorium RS X Di Jakarta Selatan Tahun 2024. *Plenary Health: Jurnal Kesehatan Paripurna*, 1(3), 290-296.
- Kurniawan, M. D., Arifin, M., & Fithri, D. L. (2025). Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Dan Ulasan Produk Dengan Layanan Self-Service Berbasis Web Di Jalur Langit Coffee. 14, 2180-2196.
- Maulidiah, E. P., & Budiantono, B. (2023). *Jurnal Economina*, 2.
- Pradini, G., Lestari, R., & Guridno, E. (2021). Determinants of Customer Satisfaction and Their Impact on Repurchasing at Ready-Food Restaurant in South Jakarta. 8(1), 1-12.
- Pratama, Y. D. (2023). Peranan E-Service Quality Dan E-Marketing Mix Sebagai Penentu Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Industri E-Commerce Indonesia. XVI(1), 61-78. <https://doi.org/10.30813/Jbam.V16i1.4231>
- Pratiwi, D. A. R. (2025). Analisis Penggunaan Sistem Antrian Di Rumah Sakit Dari Perspektif Penyedia Dan Pelanggan: Literature. 6, 286-297.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2022). *SmartPLS 4*. Oststeinbek: SmartPLS GmbH.
- Riyanto, A., Dewi, A., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Dan Fasilitas Di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang. 7(1), 172-178.
- Selian, U. Z., Sari, P., & Aisyah, R. (2025). Pengaruh Manajemen Antrian Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Industri Jasa Kesehatan. 19(4), 2-6.
- Stevenson, W. J. (2021). *Operations Management* (13th ed.).
- Sudibyo, A. (2024). Peran Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Waktu Tunggu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. 195-208.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.
- Dovina Navanti, Nendy Yuliarrani, F. D. S. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Bank Kb Bukopin.