Profit: Jurnal Manajemen, Bisnin dan Akuntansi
Volume 5 Nomor 3 Agustus 2025
e-ISSN: 2963-5292; p-ISSN: 2963-4989, Hal. 211-224
DOI: https://doi.org/10.58192/profit.v5i3.4967
Tersedia: https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JREA

Pengaruh *Operation Process* dan *Supply Chain Management* terhadap *Service Quality* dan *Product Quality* pada Industri *Quick Service Restaurant* di Indonesia

Chelsea Chentika Priscylla[1], Wahyuningsih Santosa[2], Ratna Darasih[3], Hanafis[4*]
[1-4]Program Studi Manajemen, Universitas Trisakti, Indonesia
Email: 022002301076@std.trisakti.ac.id[1], wahyuningsih@trisakti.ac.id[2], ratna.darasih@trisakti.ac.id[3], 022002201038@std.trisakti.ac.id[4]
**Penulis Korespondensi: 022002201038@std.trisakti.ac.id*

Abstract. *This study aims to analyze the influence of operation processes and Supply Chain Management on Service Quality and Product Quality within the Quick Service Restaurant (QSR) industry in Indonesia. A quantitative approach was employed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method. Data were collected via questionnaires distributed to 150 operational employees of QSRs in West Jakarta, selected using a purposive sampling technique. The results indicate that operation processes have a positive effect on Service Quality; Supply Chain Management has a positive effect on both Service Quality and Product Quality; operation processes have a positive effect on supply chain management; and Service Quality has a positive effect on Product Quality. However, operation processes do not have a significant effect on Product Quality. The findings demonstrate that the effectiveness of operational processes and integrated Supply Chain Management plays a crucial role in determining service and Product Quality in the QSR industry. This study is expected to contribute to the advancement of operations and Supply Chain Management knowledge and provide insights for fast-food companies seeking to enhance their competitiveness through the optimization of operational processes and Service Quality.through the optimization of operational processes, supply chain management, and Service Quality.*

Keywoards: *Operation Process; Product Quality; Quick Service Restaurant; Service Quality; Supply Hain Management.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Operation Process* dan *Supply Chain Management* terhadap *Service Quality* dan *Product Quality* pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR) di Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation* Modeling-Partial *Least Square* (SEM-PLS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 karyawan operasional *Quick Service Restaurant* (QSR) di wilayah Jakarta Barat yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Operation Process* berpengaruh positif terhadap *Service Quality*, *Supply Chain Management* berpengaruh positif terhadap *Service Quality*, *Supply Chain Management* berpengaruh positif terhadap *Product Quality*, *Operation Process* berpengaruh positif terhadap Supply Chain Management, serta *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Product Quality*. Sementara itu, *Operation Process* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Product Quality*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas proses operasional dan pengelolaan rantai pasok yang terintegrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen operasi dan manajemen rantai pasok, serta menjadi masukan bagi perusahaan restoran cepat saji dalam meningkatkan daya saing melalui optimalisasi proses operasional dan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Kualitas Produk; Manajemen Rantai Pasokan; Proses Operasi; Restoran Cepat Saji.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan gaya hidup masyarakat yang semakin praktis telah mendorong meningkatnya permintaan terhadap produk dan layanan yang cepat, efisien, serta berkualitas. Kondisi ini menyebabkan industri *Quick Service Restaurant* (QSR) di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat dan menghadapi persaingan yang semakin ketat (Kontan, 2023). Untuk memenuhi ekspektasi konsumen, perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan *Operation*

Naskah Masuk: 01 Mei 2026; Revisi: 02 Juni 2026; Diterima: 03 Juli 2026; Tersedia: 07 Juli 2026

Process dan *Supply Chain Management* agar mampu menghasilkan *Service Quality* dan *Product Quality* yang konsisten. Namun, berbagai permasalahan masih ditemukan, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan pesanan, serta gangguan pasokan bahan baku yang berdampak pada ketersediaan menu dan konsistensi kualitas produk. (CNBC Indonesia, 2022) melaporkan adanya gangguan pasokan ayam dan kentang yang menyebabkan beberapa menu pada sejumlah restoran cepat saji tidak tersedia. Selain itu, meskipun *Quick Service Restaurant* tersebut telah memperoleh sertifikat halal seumur hidup dari BPJPH, perusahaan tetap menghadapi tantangan dalam menjaga keseragaman kualitas produk dan layanan di seluruh cabang (Kompas, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi, perusahaan QSR mulai mengadopsi digitalisasi melalui Restaurant Management System (RMS), digital checklist, dan real-time monitoring untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan layanan (Kompas, 2024). Secara empiris, (Rodriguez et al., 2025) menyatakan bahwa efisiensi proses operasional yang didukung oleh integrasi supply chain memberikan pengaruh positif terhadap kualitas layanan dan konsistensi produk. Penelitian (Chen & Lee, 2023) juga menunjukkan bahwa digital operational monitoring mampu menurunkan tingkat kesalahan layanan pada restoran cepat saji. Sementara itu, (Kumar et al., 2024) menemukan bahwa supply chain visibility dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas dan keamanan produk, sedangkan (Suryani et al., 2024) membuktikan bahwa *Product Quality* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang konsumen.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu tersebut, masih diperlukan kajian mengenai hubungan antara operation process, supply chain management, *Service Quality*, dan *Product Quality* pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR) di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Operation Process* dan *Supply Chain Management* terhadap *Service Quality* dan *Product Quality*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen operasi dan manajemen rantai pasok, serta menjadi masukan bagi perusahaan restoran cepat saji dalam meningkatkan kualitas layanan, kualitas produk, dan daya saing perusahaan.

2. KAJIAN TEORITIS

Rantai Pasok

Rantai pasok (*supply chain*) merupakan jaringan organisasi yang terlibat dalam proses penciptaan dan penyaluran produk atau jasa dari pemasok bahan baku hingga konsumen akhir. Konsep ini tidak hanya mencakup aliran fisik barang, tetapi juga aliran informasi dan keuangan

yang saling terintegrasi. Menurut (Sunil Chopra & Peter Meindl, 2016), rantai pasok mencakup seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berperan dalam memenuhi permintaan pelanggan. Definisi ini menekankan bahwa setiap entitas dalam jaringan memiliki kontribusi terhadap nilai akhir yang diterima konsumen.

Manajemen Rantai Pasok

Manajemen Rantai Pasok (*Supply Chain Management*/SCM) merupakan pendekatan strategis dalam mengelola dan mengintegrasikan aktivitas rantai pasok untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja perusahaan. Menurut (Chopra & Meindl, 2016), SCM bertujuan memaksimalkan nilai rantai pasok melalui koordinasi antar pihak yang terlibat Heizer et al., (2020) menyatakan bahwa SCM mencakup pengadaan bahan baku, proses produksi, hingga distribusi kepada pelanggan secara terintegrasi. Selain itu, Hardiyanti et al., (2026) menunjukkan bahwa integrasi rantai pasok berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, sedangkan Kumar et al., (2024) menegaskan bahwa visibilitas rantai pasok berbasis digital mampu meningkatkan kualitas produk dan kepercayaan konsumen.

Operation Process

Proses operasional (*operation process*) merupakan rangkaian aktivitas yang mengubah input menjadi output berupa produk dan layanan yang bernilai bagi pelanggan. Dalam industri *Quick Service Restaurant* (QSR), proses operasional berperan penting dalam menjaga kecepatan pelayanan dan konsistensi produk (Dewi & Sudiarta, 2023). menyatakan bahwa proses operasional yang efisien dapat meningkatkan kualitas layanan, sedangkan (Mulyono dan Sari, 2022). Menemukan bahwa penerapan teknologi seperti self-order kiosk dan Restaurant Management System (RMS) mampu mengurangi kesalahan pesanan dan meningkatkan efektivitas operasional.

Supply Chain Management

Supply Chain Management (SCM) merupakan pendekatan strategis yang mengoordinasikan pengadaan bahan baku, pengelolaan persediaan, penyimpanan, hingga distribusi produk kepada konsumen. Dalam industri *Quick Service Restaurant* (QSR), SCM berperan penting dalam menjaga ketersediaan bahan baku dan konsistensi kualitas produk (Handayani et al., 2024). Menyatakan bahwa penerapan sistem digital seperti Restaurant Management System (RMS) dan inspeksi real-time mampu meningkatkan akurasi pemantauan stok, sedangkan Dewi & Sudiarta (2023) menunjukkan bahwa SCM yang responsif dapat mendukung efisiensi proses operasional dan memenuhi perubahan permintaan pelanggan.

Service Quality

Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa *Service Quality* berperan penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. (Yesenia dan Siregar, 2022) menemukan bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi loyalitas pelanggan pada industri restoran cepat saji. Selanjutnya, Riszaini dan Indayani (2023) menegaskan bahwa *Service Quality*, bersama dengan kualitas produk dan harga, menjadi faktor dominan dalam memengaruhi keputusan pembelian ulang pada restoran cepat saji. Menurut (Wahyuningsih et al., 2022), kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan melalui peningkatan responsiveness dan reliability dalam pelayanan. Temuan ini relevan dengan praktik operasional *Quick Service Restaurant* (QSR) di Indonesia yang mengedepankan standar pelayanan global untuk menjaga konsistensi pengalaman pelanggan di setiap cabang.

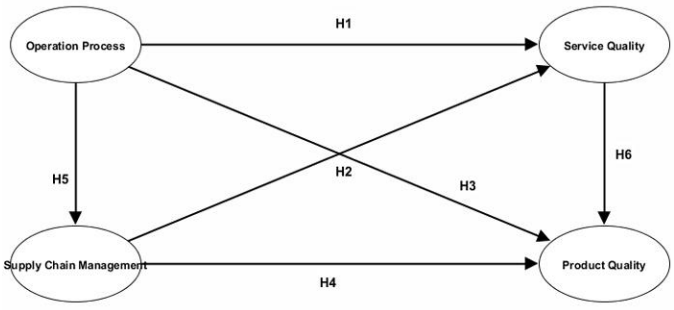
Product Quality

Product Quality merujuk pada kemampuan produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal rasa, kesegaran, kebersihan, keamanan pangan, dan konsistensi penyajian. Dalam industri *Quick Service Restaurant* (QSR), kualitas produk menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan dan pembelian ulang karena pelanggan mengharapkan standar rasa dan tampilan yang seragam. Penelitian di Indonesia (Navanti et al., 2023; Suryani et al., 2024) menunjukkan bahwa rasa, kesegaran, dan kebersihan adalah aspek yang paling memengaruhi persepsi kualitas produk pada QSR.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (explanatory research) yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara Operation Process, Supply Chain Management, *Service Quality*, dan *Product Quality* pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR) di Indonesia. Model penelitian yang digunakan bersifat hypothesis-testing untuk menguji pengaruh antar variabel berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu. Penelitian menggunakan desain cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan satu kali dalam periode tertentu. Metode ini dipilih karena seluruh variabel penelitian dapat diukur pada waktu yang sama sehingga sesuai untuk pengujian hipotesis. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu karyawan operasional yang terdiri atas crew member, kitchen staff, cashier, dining crew, dan shift leader. Responden dipilih karena terlibat langsung dalam aktivitas operasional, pengelolaan rantai pasok, serta pelayanan kepada pelanggan,

sehingga mampu memberikan informasi yang relevan mengenai implementasi Operation Process, Supply Chain Management, *Service Quality*, dan *Product Quality*.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 88 orang (58,7%), yang menunjukkan tingginya partisipasi perempuan dalam penelitian serta mengindikasikan dominasi perempuan pada bidang pekerjaan yang diteliti. Dilihat dari usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 64 orang (42,7%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan memiliki keterlibatan aktif dalam lingkungan kerja. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan S1 sebanyak 88 orang (58,7%), yang mengindikasikan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi sehingga diharapkan memiliki pemahaman dan kompetensi yang memadai dalam mendukung pelaksanaan proses operasional, manajemen rantai pasok, serta peningkatan kualitas layanan dan produk pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR). Dari sisi jabatan, sebagian besar responden berada pada posisi karyawan sebanyak 56 orang (37,3%), sehingga data yang diperoleh lebih banyak mencerminkan pengalaman dan kondisi kerja pada tingkat operasional hingga manajerial. Sementara itu, berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja selama 6–10 tahun sebanyak 64 orang (42,7%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman kerja yang cukup panjang sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif dan relevan terhadap implementasi operation process, supply chain management, *Service Quality*, dan *Product Quality* pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR).

Uji Validitas dan Reabilitas

Pengolahan data dari penelitian dimulai dengan melakukan validitas dan reliabilitas. Validitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah item-item dalam kuesioner sudah sesuai dalam menggambarkan variabel yang diteliti. Sementara itu, reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa jawaban dari responden bersifat konsisten dan dapat diandalkan. Dengan adanya pengujian reliabilitas, diharapkan instrumen penelitian mampu menghasilkan pengukuran yang terukur dan dapat diandalkan pada setiap indikator penelitian. Berikut adalah hasil dari pengujian validitas untuk semua variabel yang diteliti.

Tabel 1. Uji Validitas *Operation Process.*

No.	Pertanyaan	Factor loading	Keputusan
1.	proses persiapan makanan dan pelayanan berjalan efisien tanpa mengurangi kualitas.	0.779	Valid
2.	Penggunaan otomatis/digital (RMS, digital ordering) meningkatkan efektivitas operasional.	0.738	Valid
3.	Karyawan mendapatkan pelatihan berkelanjutan dan terlibat dalam perbaikan proses	0.630	Valid
4.	Restoran rutin mengadopsi inovasi untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan.	0.690	Valid
5.	Restoran mampu mengelola jam sibuk dan meminimalkan keterlambatan pelayanan.	0.665	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan data yang terlampir pada Tabel diatas, hasil data menunjukkan bahwa seluruh indikator yang terdapat dalam variabel *Operation Process* memiliki nilai *factor loading* lebih besar ≥ *0,45.* hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam variabel ini dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas *Supply Chain Management.*

No.	Pertanyaan	Factor loading	Keputusan
1.	Restoran menjaga akurasi tingkat persediaan sehingga mengurangi kekurangan dan pemborosan.	0.656	Valid
2.	Pemasok menyediakan bahan baku berkualitas tinggi dan tepat waktu.	0.649	Valid
3.	Restoran mampu melakukan peramalan permintaan dengan baik dan menyesuaikan menu.	0.678	Valid
4.	Teknologi seperti AI dan blockchain meningkatkan transparansi dan akurasi rantai pasok.	0.692	Valid
5.	Hubungan dengan pemasok membantu menjaga stabilitas dan efisiensi rantai pasok.	0.641	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS (Terlampir).

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel diatas, hasil data menunjukan bahwa seluruh indikator yang terdapat dalam variabel *Supply Chain Management* memiliki nilai *Factor Loading* lebih besar ≥ 0,45. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam variabel ini dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas *Service Quality*.

No.	Pertanyaan	Factor loading	Keputusan
1.	lingkungan restoran bersih, nyaman, dan tertata baik (tangibles).	0.645	Valid
2.	Pesanan pelanggan akurat dan diberikan tepat waktu (reliability).	0.732	Valid
3.	Karyawan merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat (responsiveness).	0.626	Valid
4.	Pelanggan merasa yakin atas keamanan makanan dan keandalan layanan (assurance).	0.674	Valid
5.	Karyawan memberikan layanan yang personal dan memahami kebutuhan pelanggan (empathy).	0.681	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS (Terlampir).

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel diatas, hasil data menunjukan bahwa seluruh indikator yang terdapat dalam variabel *Service Quality* memiliki nilai *Factor Loading* lebih besar ≥ 0,45. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam variabel ini dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Product Quality*.

No.	Pertanyaan	Factor loading	Keputusan
1.	Cita rasa, porsi, dan penyajian makanan konsisten.	0.708	Valid
2.	Makanan dinilai segar, berkualitas tinggi, dan dipersiapkan dengan baik.	0.679	Valid
3.	Suasana restoran meningkatkan pengalaman bersantap.	0.687	Valid
4.	Harga makanan sesuai dengan kualitas yang diberikan (price–quality balance).	0.695	Valid
5.	Pelanggan puas dengan variasi menu yang tersedia.	0.687	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS (Terlampir).

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel diatas, hasil data menunjukan bahwa seluruh indikator yang terdapat dalam variabel *Product Quality* memiliki nilai *Factor Loading* lebih besar ≥ 0,45. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam variabel ini dinyatakan valid.

Tabel 5. Uji Reabilitas.

No.	Variabel	Jumlah Indikator	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (ρc)	Keputusan
1	Operation Process	5	0,816	0,872	Reliabel
2	Supply Chain Management	5	0,771	0,845	Reliabel
3	Service Quality	5	0,791	0,857	Reliabel
4	Product Quality	5	0,827	0,879	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS (Terlampir).

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel lolos uji reabilitas. Hal ini dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reability* ≥ 0,7. Hal ini mengartikan bahwa alat pengukuran yang terdapat dalam penelitian ini konsisten dalam menguji variabel yang ingin diteliti.

Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah suatu ilmu yang berfokus pada cara mengumpulkan, memproses, menyajikan, dan menganalisis data untuk memberikan pemahaman atau menerangkan karakteristik sebuah data, sehingga peneliti dapat lebih mudah dalam memahami serta menarik kesimpulan dari informasi yang telah dikumpulkan (Fajri et al., 2024).

Tabel 6. Statistik Deskriptif.

No.	Indikator	Mean	Standar deviasi
1	Operation Process	4,57732	0,86340
2	*Supply Chain Management*	4,51198	0,90842
3	*Service Quality*	4,52136	0.48351
4	*Product Quality*	4.56402	0.83602

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS (terlampir)

Berdasarkan hasil statistik deskriptif yang tercantum pada Tabel 6, menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan penilaian yang positif atau setuju terhadap implementasi Operation Process, Supply Chain Management, *Service Quality*, dan *Product Quality* pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR) di Indonesia.

Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan Penelitian

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis.

	Hipotesis	Original sample	T statistics	P- Value	Keputusan
H1	*Operation Process* berpengaruh positif terhadap *Service Quality*	0,539	8,672	0,000	Didukung
H2	*Operation Process* berpengaruh positif terhadap *Product Quality*	0,150	1,775	0.076	Tidak didukung
H3	*Supply Chain Management* berpengaruh positif terhadap *Service Quality*	0,353	6,034	0,000	Didukung
H4	*Supply Chain Management* berpengaruh positif terhadap *Product Quality*	0,351	3,429	0,001	Didukung
H5	*Operation Process* berpengaruh positif terhadap *Supply chain Management*	0,723	8,171	0,000	Didukung
H6	*Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Product Quality*	0,431	5,645	0,000	Didukung

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS (terlampir).

Pembahasan Hipotesis

Pembahasan Hipotesis Pertama

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Operation Process* berpengaruh positif terhadap *Service Quality*. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Dewi & Sudiarta , 2023) serta (Fatima & Razak, 2020), yang menyatakan bahwa efektivitas proses operasional mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Proses operasional yang terstandarisasi, kecepatan pelayanan, serta kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan pelanggan dapat menghasilkan pelayanan yang cepat, akurat, dan konsisten. Nilai original sample sebesar 0,539 menunjukkan bahwa *Operation Process* memiliki pengaruh positif sebesar 53,9% terhadap *Service Quality*. Dengan demikian, efektivitas proses operasional menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR).

Pembahasan Hipotesis Kedua

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Operation Process* tidak berpengaruh positif terhadap *Product Quality*, sehingga hipotesis kedua tidak didukung. Nilai p-value sebesar 0,076 dan nilai original sample sebesar 0,150 menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan relatif lemah. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas produk pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR) lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas bahan baku, kestabilan pasokan, dan kualitas layanan yang diterima pelanggan. Pelanggan umumnya menilai kualitas produk berdasarkan rasa, kesegaran, kebersihan, dan konsistensi produk. Oleh karena itu, kualitas produk tidak hanya bergantung pada efektivitas proses operasional, tetapi juga pada kemampuan perusahaan dalam menjaga pasokan bahan baku dan memberikan pelayanan yang baik.

Pembahasan Hipotesis Ketiga

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Supply Chain Management* berpengaruh positif terhadap *Service Quality*. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Chatzoudes & Chatzoglou, 2023), (Juliana et al., 2022), serta (Rodriguez et al., 2025), yang menyatakan bahwa manajemen rantai pasok yang efektif mampu meningkatkan kualitas layanan. Ketersediaan bahan baku yang memadai, ketepatan distribusi, serta koordinasi yang baik dengan pemasok dapat mendukung kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Nilai original sample sebesar 0,353 menunjukkan bahwa *Supply Chain Management* memiliki pengaruh positif sebesar 35,3% terhadap *Service Quality*. Dengan demikian, efektivitas manajemen rantai pasok menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang cepat, konsisten, dan sesuai dengan harapan pelanggan pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR).

Pembahasan Hipotesis Keempat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Supply Chain Management* berpengaruh positif terhadap *Product Quality*. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Geng et al., 2019), (Masa'deh et al., 2022), serta (Rodriguez et al., 2025), yang menyatakan bahwa manajemen rantai pasok yang efektif berperan penting dalam menjaga kualitas produk. Ketersediaan bahan baku yang berkualitas, ketepatan distribusi, serta koordinasi yang baik dengan pemasok memungkinkan perusahaan menghasilkan produk yang konsisten dan aman. Nilai original sample sebesar 0,351 menunjukkan bahwa *Supply Chain Management* memiliki pengaruh positif sebesar 35,1% terhadap *Product Quality*. Dengan demikian, efektivitas manajemen rantai pasok menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas produk pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR).

Pembahasan Hipotesis Kelima

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Operation Process* berpengaruh positif terhadap Supply Chain Management. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Zhang & Chen, 2019), (Rahmawati & Putra, 2021), (Lim et al., 2022), serta (Rodriguez et al., 2025), yang menyatakan bahwa proses operasional yang efisien dapat meningkatkan efektivitas rantai pasok. Proses operasional yang terstandarisasi dan didukung teknologi memungkinkan perusahaan merencanakan kebutuhan bahan baku dengan lebih akurat serta meningkatkan koordinasi dengan pemasok. Nilai original sample sebesar 0,723 menunjukkan bahwa *Operation Process* memiliki pengaruh positif sebesar 72,3% terhadap *Supply Chain Management* dan merupakan pengaruh terbesar dalam penelitian ini. Dengan demikian, *Operation Process* menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas rantai pasok pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR).

Pembahasan Hipotesis Keenam

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Product Quality*. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Kim & Lee, 2020), (Singh & Prakash, 2021), (Naranjo et al., 2022), serta (Rodriguez et al., 2025), yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk. Kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, serta responsivitas karyawan dapat membantu menjaga kualitas produk ketika diterima pelanggan. Nilai original sample sebesar 0,431 menunjukkan bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh positif sebesar 43,1% terhadap *Product Quality*. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas produk pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR).

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar hipotesis yang diajukan didukung, di mana lima dari enam hipotesis terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan satu hipotesis tidak didukung. *Operation Process* terbukti berpengaruh positif terhadap *Service Quality* dan Supply Chain Management, namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Product Quality*. Selain itu, *Supply Chain Management* berpengaruh positif terhadap *Service Quality* dan *Product Quality*, serta *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Product Quality*. Pengaruh terbesar dalam penelitian ini ditunjukkan oleh hubungan antara *Operation Process* terhadap Supply Chain Management, yang mengindikasikan bahwa efektivitas proses operasional memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran rantai pasok pada industri *Quick Service Restaurant* (QSR). Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kualitas produk pada industri QSR tidak hanya ditentukan oleh efektivitas proses operasional, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola rantai pasok secara terintegrasi. Temuan ini memperkuat teori manajemen operasi dan manajemen rantai pasok bahwa koordinasi yang baik antara proses operasional, pengelolaan rantai pasok, dan kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan.

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi perusahaan *Quick Service Restaurant* (QSR) untuk terus meningkatkan efektivitas proses operasional, memperkuat hubungan dengan pemasok, serta memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan dan menjaga konsistensi kualitas produk yang diterima pelanggan. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan karyawan operasional *Quick Service Restaurant* (QSR) di wilayah Jakarta Barat serta menggunakan desain cross-sectional sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh industri restoran cepat saji di Indonesia. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada variabel Operation Process, Supply Chain Management, *Service Quality*, dan *Product Quality*. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian, melibatkan lebih banyak perusahaan QSR di berbagai wilayah Indonesia, serta menambahkan variabel lain seperti customer satisfaction, customer loyalty, innovation capability, dan digital transformation agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan dan kualitas produk pada industri restoran cepat saji di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

Albalushi, N., Hassan, M., & Khan, R. (2023). Supply chain resilience and service performance in food-service industries. *Journal of Service Management, 34*(2), 155–172.

Arunima, T., & Binoosh, V. (2022). Digital supply chain transparency and performance improvement in the food industry. *International Journal of Supply Chain Management, 11*(4), 87–98.

Chatzoudes, D., & Chatzoglou, P. (2023). Integrated supply chain management and service efficiency in European food sectors. *European Journal of Management Studies, 28*(1), 44–61.

Chen, L., & Huang, Y. (2024). Digital quality monitoring and operational consistency in global QSR chains. *International Journal of Operations & Production Management, 44*(3), 350–372.

Chen, L., & Lee, H. (2023). Digital operational monitoring and service error reduction in quick service restaurants. *International Journal of Hospitality Management, 112*, 103482.

Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (6th ed.). Pearson.

Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (6th ed.). Pearson.

Chopra, S., & Meindl, P. (2021). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (8th ed.). Pearson.

Christopher, M. (2016). *Logistics and supply chain management* (5th ed.). Pearson Education Limited.

CNBC Indonesia. (2022). *Gangguan pasokan ayam dan kentang di restoran cepat saji menyebabkan menu kosong*. CNBC Indonesia.

Dewi, N., & Sudiarta, I. (2023). Efektivitas proses operasional dalam meningkatkan kualitas layanan restoran cepat saji. *Jurnal Manajemen Terapan, 21*(1), 55–68.

Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S. J., Blome, C., & Papadopoulos, T. (2021). Big data and predictive analytics and manufacturing performance: Integrating institutional theory, resource-based view and big data culture. *British Journal of Management, 32*(2), 341–361. https://doi.org/10.1111/1467-8551.12355

Fajri, A., Rahmawati, D., & Nugraha, M. (2024). Statistika deskriptif dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Statistika Indonesia, 16*(1), 12–23.

Fatima, A., & Razak, R. (2020). Supply chain performance and service speed in fast-food restaurants. *Journal of Foodservice Business Research, 23*(4), 289–307.

Garvin, D. A. (2018). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Free Press.

Geng, X., Li, H., & Zhou, P. (2019). Supplier integration and raw material consistency in food industries. *International Journal of Production Economics, 214*, 90–102.

Ghozali, I. (2018). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Grönroos, C. (2017). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). Wiley.

Handayani, R., Putri, R., & Widodo, A. (2024). Digital inspection systems and operational accuracy in Indonesian QSR. *Journal of Business and Operations, 5*(1), 33–48.

Hardiyanti, R., Wahyuningsih, W., & Sunardi, A. (2026). Supply chain integration capability and Supply Chain Management practices on sustainable performance. *International Journal of Supply Chain Management, 15*(1), 45–58.

Hartono, M., Wijaya, F., & Prasetyo, R. (2021). Cold-chain logistics performance and food quality outcomes. *Indonesian Journal of Supply Chain, 7*(2), 112–125.

Heizer, J., & Render, B. (2019). *Operations management* (13th ed.). Pearson.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (12th ed.). Pearson.

Ishan, U., Wijaya, C., & Hwang, L. (2022). Restaurant management system (RMS) and product consistency in QSR chains. *Journal of Hospitality Technology, 14*(2), 101–118.

Ivanov, D. (2020). Predicting the impacts of epidemic outbreaks on global supply chains: A simulation-based analysis on the coronavirus outbreak (COVID-19/SARS-CoV-2) case. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, 136*, 101922. https://doi.org/10.1016/j.tre.2020.101922

Izogo, E., & Ogba, I. (2019). SERVQUAL and modern consumer expectations. *Journal of Consumer Marketing, 36*(6), 736–747.

Juliana, S., Mahardi, D., & Putri, A. (2022). Logistics coordination and customer satisfaction in Indonesian QSRs. *Jurnal Logistik Indonesia, 4*(3), 155–170.

Kashem, M., Anwar, M., & Islam, R. (2023). Blockchain-based SCM and quality assurance in foodservice. *Journal of Supply Chain Digitalization, 3*(1), 44–59.

Kim, J., & Lee, H. (2020). Service responsiveness and perceived food quality in Korean fast-food restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research, 44*(5), 772–795.

Kompas. (2024). *McDonald's Indonesia raih sertifikat halal permanen dari BPJPH*. Kompas.com.

Kontan. (2023). *Industri restoran cepat saji di Indonesia tumbuh pesat dipicu kebutuhan layanan instan*. Kontan.co.id.

Kukanja, M., & Planinc, T. (2019). Standardized operating procedures and service consistency in hospitality. *European Journal of Tourism Research, 21*, 87–104.

Kumar, A., Singh, R. K., & Modgil, S. (2024). Digital supply chain visibility and food quality performance: Evidence from the food service industry. *International Journal of Productivity and Performance Management, 73*(2), 457–476.

Ladhari, R. (2016). SERVQUAL research: 30-year review. *International Journal of Quality and Service Sciences, 8*(1), 1–15.

Lee, J., & Kim, S. (2023). Lean management impact on satisfaction in QSR environments. *Journal of Operations Innovation, 10*(1), 22–38.

Lim, T., Ong, K., & Lee, Y. (2022). Stabilizing procurement cycles through operational forecasting in fast-food industries. *Journal of Supply Chain Efficiency, 12*(3), 166–178.

Masa'deh, R., Obeidat, B., & Tarhini, A. (2022). Cold-chain effectiveness and product outcomes in foodservice operations. *International Journal of Hospitality Management, 100*, 103120.

Mulyono, D., & Sari, R. (2022). Digital self-order kiosk and reduction of service errors in QSR. *Jurnal Sistem Informasi, 18*(2), 144–159.

Naranjo, L., Perez, M., & Soto, J. (2022). Digital ordering accuracy and Product Quality consistency. *Journal of Restaurant Technology, 9*(3), 45–58.

Navanti, A., Putra, Y., & Sari, D. (2023). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan J.CO. *Jurnal Riset Pemasaran Indonesia, 12*(1), 55–67.

Nyawira, P., Kamau, S., & Wanjiru, J. (2023). Service Quality and customer perceptions in African QSRs. *Journal of Foodservice Studies, 18*(4), 231–244.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Purwanto, A., Nugroho, Y., & Karim, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan produk pada keputusan pelanggan restoran cepat saji. *Jurnal Administrasi Bisnis, 8*(4), 221–230.

Putri, D. A., & Santoso, B. (2021). Supplier relationship and Product Quality performance in food industries. *International Journal of Industrial Engineering and Management, 12*(3), 201–210.

Rahmawati, D., & Putra, A. (2021). Operational efficiency and supply chain performance in food industries. *Journal of Operations and Supply Management, 14*(2), 88–101.

Riszaini, R., & Indayani, L. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap keputusan pembelian ulang pada restoran cepat saji. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 11*(2), 78–90. https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v2i2.762

Rodriguez, M., Garcia, P., & Fernandez, J. (2025). Operational efficiency, integrated supply chain and quality performance in Quick Service Restaurant industries. *International Journal of Operations and Supply Chain Management, 18*(1), 1–18.

Singh, R., & Prakash, A. (2021). Service Quality and customer perception of food quality. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems, 14*(2), 35–47.

Suryani, D., Wijaya, H., & Nugroho, A. (2024). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian ulang konsumen pada industri restoran cepat saji. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 9*(1), 21–34.

Wahyuningsih, W., Sunardi, A., & Prasetyo, H. (2022). Service Quality and customer satisfaction in Indonesian service industries. *Journal of Positive School Psychology, 6*(8), 5230–5239.

Yesenia, R., & Siregar, D. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada industri restoran cepat saji. *Jurnal Manajemen Indonesia, 22*(3), 165–178.

Zhang, Y., & Chen, X. (2019). Operational process integration and supply chain effectiveness in food industries. *International Journal of Production Management, 37*(4), 278–291.