

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
RESTORAN X**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Stella Christy Sambas

NPM : 2015610156



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2019**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama Lengkap : Stella Christy Sambas
NPM : 2015610156
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
RESTORAN X

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2019

Ketua Jurusan Program Studi Sarjana Teknik Industri

(Romy Loice, S.T., M.T.)

Pembimbing

(Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama Lengkap : Stella Christy Sambas
NPM : 2015610156
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
RESTORAN X

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2019

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

(Romy Lince S.T., M.T.)

Pembimbing

(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Stella Christy Sambas

NPM : 2015610156

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

“USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN X”

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, Juli 2019

Stella Christy Sambas

NPM : 2015610156

ABSTRAK

Restoran X merupakan restoran yang menyediakan *all you can eat* dan berbagai jenis makanan olahan daging. Berdasarkan data pengunjung Restoran X tersebut pengunjung yang datang mengalami fluktuasi dan cenderung menurun dari tahun 2017 hingga 2018. Penurunan pengunjung tersebut menyebabkan target pendapatan yang tidak tercapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, penyebab pengunjung yang menurun dan target tidak tercapai adalah tingkat loyalitas yang rendah. Pemilik Restoran X belum melakukan tindakan dan tidak mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan Restoran X. Hal tersebut dikarenakan pemilik tidak mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan Restoran X.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di Restoran X, maka dilakukan wawancara dan studi literatur untuk mengetahui faktor tersebut. Berdasarkan wawancara dan studi literatur didapatkan faktor-faktor yang diduga mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan restoran. Faktor-faktor tersebut yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik, dan keahlian. Berdasarkan studi literatur, faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung tapi terdapat kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Setelah mengetahui faktor yang diduga mempengaruhi, dibuat kuesioner berdasarkan atribut variabel. Data kuesioner yang didapatkan akan dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *Partial Least Square*. Metode PLS memiliki dua cara pengujian, yaitu evaluasi model hasil pengukuran dan evaluasi model struktural.

Hasil yang diperoleh dari pengujian tersebut menyimpulkan bahwa jaminan, daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di Restoran X. Usulan perbaikan yang diberikan merupakan usulan berdasarkan dari penilaian konsumen terhadap atribut variabel yang berpengaruh. Beberapa usulan yang diberikan adalah melakukan pelatihan karyawan, memperbaiki fasilitas yang kurang memadai, membuat SOP berpakaian, dan melakukan pembagian tugas yang jelas.

ABSTRACT

Restaurant X is a restaurant that provides all you can eat and various types of processed meat foods. Based on data from visitors to Restaurant X, visitors who come experience fluctuations and tend to decline from 2017 to 2018. The decrease in visitors causes unreached revenue targets. Based on the results of interviews with respondents, the cause of visitors who declined and the target was not reached was a low level of loyalty. Restaurant X owners have not taken action and do not know what needs to be improved to increase the Restaurant X customer loyalty level . This is because the owner does not know what factors affect the level of customer loyalty in Restaurant X.

To find out the factors that influence customer loyalty in Restoran X, interviews and literature studies were conducted to determine these factors. Based on interviews and literature studies found the factors that allegedly affect the level of restaurant customer loyalty. These factors are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, and expertise. Based on literature studies, factors of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible do not directly affect customer loyalty but there is customer satisfaction as a mediating variable. . After knowing the factors that were thought to influence, questionnaires were based on variable attributes. The questionnaire data obtained will be tested using the Partial Least Square method. The PLS method has two methods of testing, namely evaluation of the results of the completion model and evaluation of structural model.

The results obtained from the test concluded that assurance, responsiveness, empathy, and tangible are factors that influence customer loyalty in Restoran X. The proposed improvements provided are proposals based on consumer ratings of the influential variable attributes. Some of the proposals given were training employees, improving inadequate facilities, making SOP for dressed, and carrying out clear division of tasks.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas setiap berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Restoran X”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi mata kuliah Skripsi (ISE 184198) sebagai syarat untuk mendapat gelar sarjana dalam bidang Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak doa dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat selesai. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan dan dengan kemurahan-Nya skripsi ini dapat selesai dan dapat memperoleh gelar sarjana.
2. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
3. Bapak Prof. Sani Susanto, Ph.D. dan Bapak Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk skripsi ini.
4. Kedua orang tua, kakek nenek dan Valerie Sambas selaku adik penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama penyusunan skripsi.
5. Ci Novita Valencia selaku pemilik Restoran X yang bersedia memberikan waktu untuk memberikan informasi terkait skripsi ini.
6. Laura Elva, Ci Elysa Agustin, Gabriella The, Dewita Sinaga, dan Michael Christo selaku teman gereja dan teman seperjuangan di Teknik Industri yang selalu memberi semangat dan doa selama masa perkuliahan.
7. Alvin Julius, Patricia Regina, Raina Aurelia, Klanicha Aprilia, Clarisca Jesline dan Noviana Clarissa selaku teman dekat yang selalu memotivasi dan memberi dukungan dalam pengerjaan skripsi.

8. Grup RGB yaitu Clarisca Jesline, Soni Santoso, Bagus Sentosa, Vidya Gani, David Ravanelly, Nigel Taberghy, Aprilia Monika, Tanio Kurniawan, dan Thalia selaku teman SMP yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun skripsi.
9. Kelompok SWAGY yaitu Wong Hans, Alfian Anan, Gabriella The, dan Yogas Sundara selaku teman seperjuangan dan teman kelompok praktikum yang membantu dan membuat dunia perkuliahan menjadi menyenangkan.
10. Wida Maharani, Ricky Budiansyah, Junaidi, dan Alfian Anan selaku teman kelompok PSTI yang telah membuat praktikum PSTI tidak seberat yang dipikirkan.
11. Laura Elva dan Alvin Julianto selaku teman satu bimbingan yang memberikan masukan dan membantu dalam mengerjakan skripsi.
12. Seluruh AOG Unpar yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk setiap permasalahan yang dihadapi dari awal perkuliahan sampai sekarang.
13. Teman-teman kelas A 2015 Teknik Industri yang selalu membuat masa perkuliahan menjadi menyenangkan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah memberi dukungan dan membantu dalam pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat berguna untuk penulis dapat belajar dan memperbaiki kesalahannya. Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang terutama Restoran X dan bagi pembaca. Akhir kata, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan kata baik disengaja maupun tidak disengaja.

Bandung, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-7
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-8
I.6 Metodologi Penelitian	I-9
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Restoran	II-1
II.2 Jasa	II-5
II.3 Kualitas Jasa	II-6
II.4 Kepuasan Konsumen	II-6
II.5 Loyalitas Konsumen	II-7
II.6 DINESERV	II-8
II.7 Teknik Pengumpulan Data.....	II-9
II.8 Skala Pengukuran	II-9
II.9 Metode Sampling.....	II-11
II.9.1 <i>Probability Sampling</i>	II-11
II.9.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	II-12
II.10 Penentuan Jumlah Sampel.....	II-12
II. 11 Metode PLS.....	II-13

BAB III PEMBUATAN DAN PENGUJIAN MODEL	III-1
III.1 Model Penelitian	III-1
III.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	III-1
III.1.2 Kualitas Layanan	III-2
III.1.2.1 <i>Reliability</i>	III-2
III.1.2.2 <i>Assurance</i>	III-3
III.1.2.3 <i>Responsiveness</i>	III-3
III.1.2.4 <i>Emphaty</i>	III-4
III.1.2.5 <i>Tangible</i>	III-4
III.1.3 <i>Expertise</i>	III-5
III.1.4 Kepuasan Konsumen.....	III-5
III.2 Atribut Penelitian.....	III-7
III.3 Perancangan Kuesioner	III-10
III.4 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	III-10
III.5 Pengujian Model Penelitian.....	III-13
III.5.1 Evaluasi Model Hasil Pengukuran.....	III-14
III.5.2 Evaluasi Model Struktural	III-21
III.6 Penilaian Atribut Penelitian	III-26
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Profil Responden	IV-1
IV.2 Analisis Hasil Pengujian Hubungan antar Variabel	IV-3
IV.3 Analisis Tingkat Loyalitas Yang Rendah.....	IV-6
IV.4 Usulan Perbaikan	IV-8
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Atribut Penelitian	III-7
Tabel III.2 Tabel Rekapitulasi Profil Responden	III-13
Tabel III.3 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	III-15
Tabel III.4 Hasil AVE	III-17
Tabel III.5 Nilai AVE Baru	III-17
Tabel III.6 Hasil <i>fornell-larcker criterion</i>	III-19
Tabel III.7 Nilai VIF	III-22
Tabel III.8 Hasil <i>Path Coefficients</i>	III-23
Tabel III.9 Hasil <i>R-square</i>	III-25
Tabel III.10 Hasil <i>Total Effect</i>	III-26
Tabel III.11 Hasil Nilai Variabel	III-27
Tabel IV.1 Usulan Perbaikan	IV-11

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Pengunjung Restoran X.....	I-3
Gambar I.1 <i>Flowchart</i> Langkah-langkah Penelitian.....	I-9
Gambar III.1 Model Penelitian.....	III-6
Gambar III.2 Model Awal SmartPLS	III-14
Gambar III.3 Tabel Nilai <i>Outer Loading</i> Awal	III-16
Gambar III.4 Tabel Nilai <i>Outer Loading</i> Akhir.....	III-18
Gambar III.5 Tabel Nilai <i>Cross Loading</i> Awal.....	III-20
Gambar III.6 Tabel Nilai <i>Cross Loading</i> Akhir	III-21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Pertanyaan Kuesioner

Lampiran B Hasil Jawaban Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, asumsi dan batasan masalah, tujuan, manfaat, metodologi dan sistematika penulisan dari penelitian ini. Bagian-bagian tersebut akan dijelaskan pada subbab di bawah ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman ini, industri makanan dan minuman semakin berkembang dibanding industri lainnya. Pertumbuhan subsektor makanan dan minuman merupakan yang terbesar dibandingkan subsektor lainnya. Airlangga Hartato, Menteri Perindustrian mengatakan subsektor makanan dan minuman tumbuh 9% pada tahun 2018. Menurut Yahya dalam Widiyanto (2015), hal ini salah satunya disebabkan oleh kebutuhan dan gaya hidup masyarakat di kota-kota besar serta meningkatnya kunjungan wisatawan mancanegara. Makanan dan minuman merupakan salah satu kebutuhan hidup manusia. Makanan dan minuman tidak hanya dijadikan sebagai kebutuhan hidup, namun menjadi gaya hidup sebagian besar masyarakat. Sekarang ini, banyak orang yang mengisi waktu luang dan liburannya dengan melakukan wisata kuliner.

Wisata kuliner sekarang ini merupakan wisata yang paling banyak diminati, terutama wisata kuliner di kota-kota besar. Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Kota Bandung diketahui merupakan salah satu destinasi wisata favorit dan merupakan salah satu dari tiga kota lainnya yang ditetapkan sebagai destinasi wisata kuliner nasional selain Bali dan Surakarta (Yahya,2015). Oleh karena itu, selain masyarakat Kota Bandung sendiri, banyak para wisatawan dan pencinta kuliner yang datang ke Kota Bandung untuk menikmati kulinernya.

Hal tersebut tentunya menarik para penikmat kuliner dan para investor bisnis dalam membuka restoran. Peluang tersebut dimanfaatkan oleh para pengusaha di Kota Bandung untuk mengembangkan bisnis di bidang industri makanan dan minuman. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya berbagai jenis

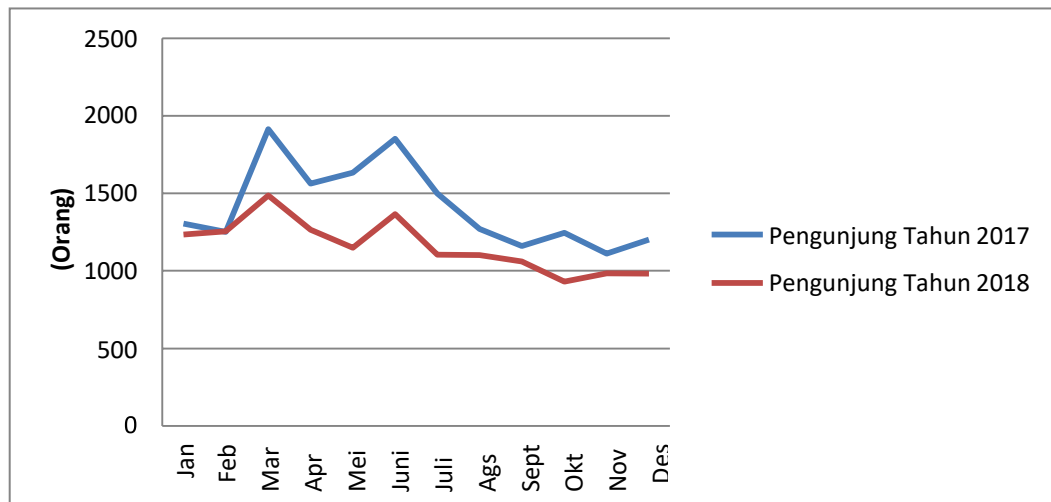
tempat makan di Kota Bandung, seperti *café*, restoran keluarga, *coffee shop*, *all you can eat*, dan masih banyak jenis tempat makan lainnya. Semakin banyaknya industri makanan yang ada di Kota Bandung, semakin ketat pula persaingan yang terjadi pada bidang industri makanan di kota tersebut.

Persaingan yang ketat tersebut membuat banyak usaha-usaha industri makanan dan minuman yang tidak dapat bersaing dan membuat usaha-usaha tersebut mengalami penurunan pengunjung yang berdampak pada pendapatan usaha mereka. Maka dari itu, para pengusaha di Bandung semakin bersaing dan berusaha untuk mempertahankan pengunjungnya. Memberikan kepuasan pada konsumennya merupakan salah satu cara untuk mempertahankan pengunjung yang datang. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2014). Konsumen yang merasa puas dengan suatu produk atau jasa suatu perusahaan akan lebih sulit untuk berpindah produk atau jasa ke perusahaan lain.

Peluang untuk membuka usaha restoran dimanfaatkan oleh Restoran X. Restoran X merupakan restoran yang berdiri sejak 6 Maret 2016. Restoran X ini terletak di Jalan Lombok No. 61, Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat. Restoran ini menyediakan menu makanan *western*, menjual aneka olahan daging sebagai andalannya seperti steak secara *ala carte* dan makanan serta minuman *café* pada umumnya. Jam operasional restoran ini yaitu jam 11.00 sampai 22.00. Selain menjual berbagai aneka olahan daging, restoran ini juga menyediakan *all you can eat* bagi pengunjung yang ingin makan sepuasnya dengan waktu yang telah ditentukan. Tersedia dua harga untuk *all you can eat* yaitu sebesar Rp. 100.000/*pax* dan 120.000/*pax*. Harga *all you can eat* yang lebih mahal mendapatkan pilihan menu lebih banyak. Waktu yang diberikan untuk *all you can eat* adalah 2 jam. Pelanggan dapat memesan menu yang tersedia sesuai harga *pax* yang dipilih sepuasnya kepada pelayan dan akan diantarkan oleh pelayan. Makanan yang telah dipesan harus dihabiskan, apabila tidak habis akan dikenakan biaya.

Restoran ini memiliki 14 pekerja yang terdiri dari bagian manajer yaitu

pemilik sendiri, *service*, *office boy*, *kitchen*, *cook helper*, dan *bar*. Restoran ini terdiri dari 2 lantai. Terdapat beberapa fasilitas pada restoran ini, seperti fasilitas *wifi* dan *charger*, serta menyediakan *smoking room* bagi konsumen yang merokok. Berdasarkan wawancara dengan pemilik Restoran X, pemilik mengeluh karena jumlah pengunjung yang menurun. Penurunan pengunjung ini juga berdampak pada pendapatan Restoran X. Grafik data pengunjung yang datang ke Restoran X pada tahun 2017 dan tahun 2018 dapat dilihat pada Gambar I.1 berikut ini.



Gambar I.1 Data Pengunjung Restoran X

Pada Gambar I.1 diatas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung dari tahun 2017 hingga 2018. Presentase penurunan pengunjung yang terjadi sebesar 18,1% dalam 1 tahun. Berdasarkan wawancara lebih lanjut dengan pemilik Restoran X, diketahui bahwa penurunan jumlah pengunjung restoran menjadi masalah bagi pemilik. Menurut pemilik, pengunjung yang menurun tersebut menyebabkan pendapatan yang menurun juga. Pendapatan yang dihasilkan Restoran X tersebut tidak memuaskan menurut pemilik restoran. Pendapatan yang ada kurang memuaskan karena tidak memenuhi target dari pemilik sendiri yaitu 1500 pengunjung. Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui masalah utama yang menyebabkan penurunan pengunjung tersebut.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, diketahui bahwa penurunan pengunjung pada Restoran X membuat pendapatan restoran

tersebut menurun juga. Pendapatan yang ada tersebut menurut pemilik sangatlah tidak memuaskan dan tidak mencapai target dari pemilik restoran. Menurut pemilik restoran, diketahui bahwa pihak restoran sudah melakukan beberapa tindakan yaitu dengan melakukan berbagai promo pada bulan-bulan tertentu. Berdasarkan informasi dari pemilik restoran, pihak restoran telah melakukan beberapa tindakan untuk mengatasi penurunan pengunjung yang terjadi dengan melakukan promo terus menerus. Promo diadakan pihak restoran pada bulan Maret-April 2017 yaitu memberikan *free pizza* untuk setiap pembelian sebesar Rp. 150.000 dan adanya variasi makanan baru. Pengunjung pada bulan Maret 2017 mengalami kenaikan, namun menurun kembali pada bulan berikutnya.

Pihak restoran kembali mengadakan promo pada bulan Juni 2017 sampai Juli 2017. Promo yang diberikan pada konsumen adalah diskon 10% untuk penambahan teman pada aplikasi LINE. Jumlah pengunjung mengalami kenaikan pada bulan Juni 2017 namun kembali menurun terus sampai bulan September 2017. Kemudian pada bulan April 2018 kembali diadakan promo yaitu gratis *wagyu* bila membeli minimal 5 *pax* untuk *package all you can eat* seharga Rp. 100.000 dan minimal 2 *pax* untuk *package* seharga Rp. 120.000. Promo tersebut tidak membuat pengunjung bulan tersebut meningkat.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan penurunan pengunjung yang terjadi bukan karena tidak adanya promo. Promo dan penambahan variasi yang diadakan pihak restoran dapat meningkatkan jumlah pengunjung sementara, namun promo tersebut tidak dapat mempertahankan pengunjung yang datang. Pemilik restoran sudah melakukan promosi lewat sosial media yaitu instagram. Selain itu, Restoran X memiliki daya saing berupa desain interior restoran yang nyaman dan menarik. Pemilik restoran menambahkan bahwa sering adanya keluhan langsung kepada pemilik mengenai pelayanan dari karyawan yang tidak ramah. Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi di Restoran X. Penelitian tersebut dilakukan dengan melakukan wawancara kepada konsumen yang pernah mengunjungi Restoran X.

Wawancara dilakukan terhadap 40 pengunjung Restoran X. Setelah melakukan wawancara, diketahui dari 40 responden, 26 orang adalah pelanggan yang baru pertama kali datang dan 14 sisanya merupakan pelanggan yang

sudah pernah mengunjungi Restoran X lebih dari satu kali. Berdasarkan wawancara lebih lanjut diketahui pula dari 26 pelanggan yang baru pertama kali datang 15 orang tidak ingin kembali dan 11 orang ingin kembali. Dari 14 pelanggan yang sudah pernah datang lebih dari sekali diketahui bahwa 9 orang tidak ingin kembali dan 5 orang ingin kembali. Berdasarkan wawancara tersebut didapatkan hasil 24 orang tidak ingin kembali dan sisanya 16 orang mengatakan ingin kembali ke Restoran X. Berdasarkan hasil tersebut didapatkan bahwa pelanggan yang lebih dari sekali mengunjungi Restoran X lebih sedikit daripada pelanggan yang sudah pernah datang lebih dari sekali dan presentase pelanggan yang tidak ingin kembali lebih besar dibandingkan orang yang ingin kembali lagi ke Restoran X. Berdasarkan wawancara lebih lanjut dengan 24 orang yang tidak ingin kembali lagi ke Restoran X, diketahui beberapa penyebab dari responden yang tidak ingin kembali lagi. Penyebabnya dikarenakan banyak pelayanan yang kurang memuaskan dari Restoran X. Ada beberapa keluhan yang dirasakan dan membuat mereka tidak ingin kembali ke Restoran X.

Keluhan tersebut adalah daging *all you can eat* yang tidak begitu segar. Keluhan ini lumayan banyak dikeluhkan oleh beberapa responden. Selain itu, ada yang tidak menyukai *service* dari pelayan yang kurang ramah dan tidak memuaskan. Beberapa responden juga mengatakan sering mendapat informasi yang salah dari pelayan. Keluhan tersebut didukung dengan menu *all you can eat* yang tidak terlalu banyak dan tidak ada *shabu-shabu*-nya. Beberapa responden juga tidak ingin kembali lagi karena *all you can eat* pada Restoran X harus memesan makanannya kepada pelayan, sehingga pelanggan merasa dirugikan karena makanan yang dipesan terkadang lama datangnya. Ada juga yang berpendapat untuk *all you can eat* dengan harga Rp. 100.000/*pax* dan Rp 120.000/*pax* terlalu mahal karena menu pilihan yang tersedia kurang banyak dan tidak ada *shabu-shabu* dan panggangannya cepat gosong.

Berdasarkan wawancara tersebut didapatkan beberapa faktor-faktor yang menyebabkan konsumen tidak ingin kembali lagi yaitu pelayan yang kurang cepat atau lambat, kurangnya pemahaman pelayan akan informasi yang ditanyakan, pelayanan yang kurang ramah, makanan yang tidak sesuai harapan, serta alat panggang yang kurang baik. Faktor-faktor tersebut membuat pelanggan merasa tidak puas dengan Restoran X. Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan kesenangan atau kekecewaan dari hasil

membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya. Sedangkan Yi dalam Smith dan Wright, (2004) berpendapat kepuasan pelanggan adalah output dari persepsi, evaluasi dan reaksi psikologis dalam pengalaman konsumsi pada sebuah produk atau pelayanan.

Kepuasan konsumen tersebut dapat mempengaruhi niat beli pelanggan atau loyalitas pelanggan. Dimana kepuasan pelanggan yang rendah dapat membuat seseorang tidak ingin melakukan pembelian ulang atau rutin. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Hill dalam Rusdarti, (2004) loyalitas adalah perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Maka dari itu untuk meningkatkan loyalitas pelanggan diperlukan tindakan yang dapat membuat kepuasan pelanggan menjadi tinggi. Kepuasan pelanggan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai hal salah satunya adalah kualitas jasa.

Menurut Caruana (2002), dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* menjadi pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas pelanggan. Berdasarkan faktor-faktor yang membuat konsumen tidak ingin kembali ke Restoran X, untuk dimensi *reliability*, terdapat keluhan bahwa informasi yang diberikan pelanggan tidak sesuai. Berdasarkan dimensi *responsiveness*, keluhan yang didapatkan adalah pelayan yang kurang gesit atau lambat. Sedangkan dari dimensi *assurance*, didapatkan bahwa kurangnya pemahaman pada pelayan. Untuk dimensi *emphaty* terdapat keluhan bahwa kurangnya keramahan yang diberikan pelayan kepada konsumen. Pada dimensi *tangible*, didapat keluhan tentang tanggapan yang kurang baik. Dimensi-dimensi tersebut merupakan dimensi dari kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penurunan pengunjung yang menjadi masalah di Restoran X dikarenakan keluhan-keluhan yang telah disebutkan sehingga dapat disimpulkan konsumen tidak puas yang disebabkan oleh faktor-faktor dari kualitas jasa Restoran X.

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kualitas jasa yang unggul dan konsisten akan memberikan kepuasan pada konsumennya. Selain untuk menarik konsumen, terdapat beberapa manfaat lain yang didapatkan oleh penyedia jasa, seperti terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumennya, mendorong terciptanya loyalitas konsumen, serta meningkatkan

reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata konsumen. Layanan yang tidak baik membuat kepuasan pelanggan menjadi berkurang dan dapat menyebabkan pelanggan tidak loyal atau tidak ingin kembali lagi. Loyalitas pelanggan yang dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan yang dapat dipengaruhi dari kualitas layanan yang baik. Sehingga dapat dikatakan permasalahan yang terjadi dapat dikarenakan pada kualitas jasa yang kurang baik dari Restoran X.

Berdasarkan indentifikasi masalah yang telah dijabarkan diatas, terdapat permasalahan penurunan pengunjung yang diduga adalah karena loyalitas konsumen yang rendah dan disebabkan oleh beberapa variabel. Maka dari itu, perlu dilakukan pengujian lebih lanjut untuk melihat variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Data diperoleh dari kuesioner yang disebar. Selanjutnya, data tersebut akan diolah kembali dengan menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*) dengan bantuan *software* SmartPLS. Metode tersebut dapat digunakan untuk mengkonfirmasi suatu model, prediksi dan mengetahui hubungan sebab akibat dari kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Selain itu, dapat diketahui juga variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan Restoran X. Setelah diketahui, akan diberikan usulan perbaikan kepada variabel yang penilaiannya masih rendah. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan, dapat dilakukan perumusan masalah dari penelitian yang telah dilakukan seperti berikut.

1. Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan Restoran X?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Restoran X?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Restoran X?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan pembatasan masalah dan juga pemberian beberapa asumsi terhadap penelitian di Restoran X. Pembatasan masalah dan asumsi ini diberikan agar pebelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari masalah yang ingin diteliti. Berikut merupakan pembatasan masalah.

1. Responden dalam penelitian ini merupakan konsumen Restoran X.

2. Penelitian ini hanya dilakukan sampai dengan tahap usulan perbaikan Restoran X.
3. Usulan perbaikan yang diberikan tidak memperhitungkan biaya.
Asumsi penelitian yang diberikan pada penelitian ini adalah tidak adanya perubahan kondisi, tempat, dan harga pada objek penelitian selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini akan ditentukan tujuan dari penelitian yang dilakukan di Restoran X. Tujuan penelitian yang ingin dicapai didapatkan berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikut merupakan beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai.

1. Mengetahui tingkat loyalitas pelanggan Restoran X.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Restoran X.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Restoran X.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu membawa perubahan yang lebih baik kepada pihak Restoran X, peneliti dan juga para pembaca. Berikut merupakan manfaat penelitian bagi Restoran X.

1. Pemilik Restoran X dapat mengetahui tingkat loyalitas pelanggan restoran tersebut.
2. Pemilik Restoran X dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen restoran tersebut.
3. Pemilik Restoran X dapat meningkatkan loyalitas konsumen dengan menerapkan usulan-usulan perbaikan yang diberikan peneliti.

Selain manfaat untuk pihak Restoran X, terdapat juga manfaat yang didapatkan peneliti dari penelitian yang dilakukan ini.

1. Peneliti dapat mendapat ilmu mengenai penelitian terkait.
2. Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari saat kuliah berlangsung di lapangan.

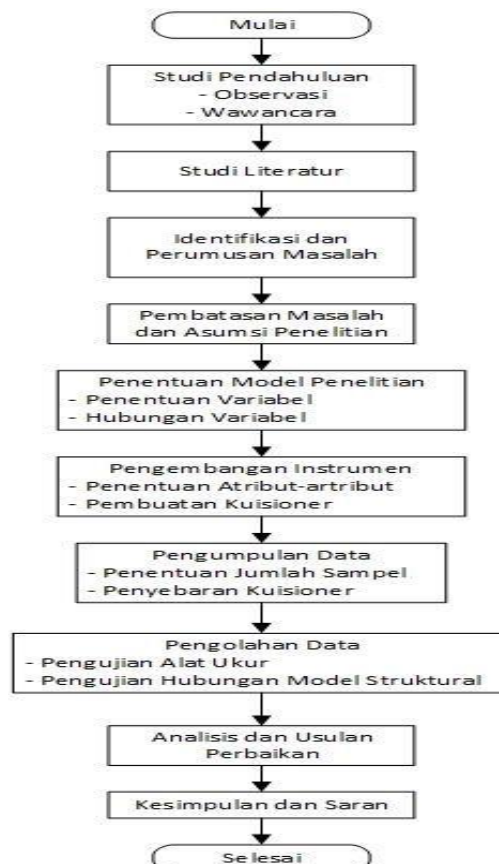
3. Peneliti dapat memenuhi salah satu syarat kelulusan mata kuliah Skripsi sesuai dengan kurikulum di Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan

Selain itu, terdapat juga manfaat bagi pembaca dari membaca penelitian ini. Manfaat bagi pembaca adalah sebagai berikut.

1. Pembaca dapat menerapkan usulan perbaikan pada masalah yang serupa.
2. Pembaca dapat menambah pengetahuan dan mengetahui jenis metode serta cara penggunaan metode untuk membuat suatu usulan perbaikan kualitas layanan demi meningkatkan loyalitas konsumen.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah penelitian yang dilakukan. Berikut dapat dilihat urutan langkah metodologi penelitian dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Restoran X pada Gambar I.2 dan penjabaran metodologi penelitiannya.



Gambar I.2 *Flowchart* Langkah-Langkah Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini, dilakukan pengamatan dan observasi secara langsung ke Restoran X untuk mengetahui kondisi Restoran X saat ini dan dilakukan juga wawancara kepada pihak pemilik restoran untuk mengetahui permasalahan yang dimiliki Restoran X.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini, akan dilakukan pemahaman dan pembelajaran lebih dalam terhadap teori-teori yang berkaitan dengan kualitas layanan Restoran X. Pemahaman dan pembelajaran tersebut dapat dicari pada literatur-literatur maupun berbagai sumber informasi lainnya.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini, dilakukan wawancara lebih lanjut terhadap beberapa konsumen Restoran X dan tindakan apa saja yang sudah dilakukan kepada pemilik Restoran X.

4. Batasan dan Asumsi Masalah

Pada tahap ini, dilakukan penentuan batasan dan asumsi masalah, agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan tidak terlalu luas.

5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada tahap ini, dilakukan penentuan tujuan penelitian yang didapatkan dari rumusan masalah yang telah diidentifikasi. Selain itu, dibuat juga manfaat penelitian yang dapat diperoleh bagi Restoran X dan pembaca.

6. Penentuan Model Penelitian

Pada tahap penentuan model penelitian, akan ditetapkan variabel-variabel penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Setelah itu, ditentukanlah sebuah model penelitian berdasarkan hasil referensi yang menunjukkan hubungan antar variabelnya.

7. Pengembangan Instrumen

Pada tahap ini akan dilakukan pengembangan instrument dengan menentukan atribut-atribut apa saja yang digunakan. Atribut-atribut tersebut akan sebagai acuan dalam pembuatan kuisisioner.

8. Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dilakukan langkah-langkah pengumpulan data

dengan cara menyebar kuisioner yang telah dibuat kepada konsumen yang datang ke Restoran X. Sebelum disebar akan dilakukan penentuan jumlah sampel terlebih dahulu.

9. Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, data kuisioner yang telah dikumpulkan akan diolah. Pengolahan data meliputi pengujian model penelitian dan hubungan setiap faktor-faktornya.

10. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini, seluruh pengolahan data yang telah dilakukan akan dianalisis, kemudian dibuat usulan perbaikan kualitas layanan pada Restoran X sesuai dengan prioritas faktor mana yang mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, dilakukan penarikan kesimpulan akhir dari penelitian serta usulan perbaikan dari atribut dengan prioritas perbaikan utama. Selain itu, dibuat juga saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.

I.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan yang terbagi ke dalam lima bab. Berikut adalah penjelasan ke lima bagian tersebut.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi penjabaran mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, asumsi dan batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi teori-teori yang berkaitan dan bermanfaat dalam penelitian yang dilakukan. Teori-teori tersebut berfungsi sebagai dasar yang digunakan penulis dalam mengolah dan menganalisis masalah yang terjadi dalam penelitian ini.

BAB III PEMBUATAN DAN PENGUJIAN MODEL

Bagian ini berisi penjelasan mengenai proses yang dilakukan dalam pengumpulan dan pengolahan data. Proses tersebut mulai dari pembuatan model, pembuatan kuisioner, dan pengujian model menggunakan metode PLS-SEM yang didukung dengan bantuan *software* SmartPLS.

BAB IV ANALISIS

Bagian ini berisi analisis- analisis dari data yang di peroleh, pengujian model yang telah dilakukan, hasil dari pengujian model yang telah dilakukan, dan usulan perbaikan yang disarankan untuk Restoran X.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yan telah dilakukan dan saran yang diberikan kepada Restoran X untuk memperbaiki masalah yang terjadi pada tempat tersebut serta saran untuk penelitian selanjutnya.