

**USULAN PERBAIKAN DI RESTORAN X UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
BERDASARKAN *TRANSACTION-SPECIFIC MODEL***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Riyanti Teresa

NPM : 2015610188



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Riyanti Teresa
NPM : 2015610188
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN DI RESTORAN X UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN
TRANSACTION-SPECIFIC MODEL

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juni 2019

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Tunggal

(Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M.)

ABSTRAK

Restoran X merupakan salah satu restoran yang memiliki tema Jepang dan berlokasi di Paris Van Java, Bandung. Data penjualan restoran X di Paris Van Java mengalami penurunan sebesar 30% selama 3 tahun terakhir (2016-2018). Penurunan penjualan tersebut diduga karena persaingan semakin ketat dan pihak restoran X tidak mampu mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dengan tepat. Sejauh ini, pemilik restoran X melakukan evaluasi terhadap faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan melalui ulasan di internet dan kuesioner evaluasi. Meskipun telah melakukan evaluasi, pemilik restoran X tidak mampu mengidentifikasi faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini ingin mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan restoran X dengan tepat.

Transaction-specific model merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam *transaction-specific model*, terdapat empat variabel pengukuran, yaitu daya tanggap, kualitas makanan, desain fisik, dan harga. Selanjutnya dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai penilaian performansi restoran X terhadap butir pengukuran yang diukur. Data dari hasil penyebaran kuesioner diolah menggunakan CFA dan regresi linear berganda. Hasil dari pengolahan data adalah terdapat tiga variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan restoran X, yaitu daya tanggap, kualitas makanan, dan harga.

Usulan perbaikan dilakukan untuk butir pengukuran yang berada pada variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Usulan perbaikan dilakukan berdasarkan hasil penilaian responden, observasi, dan wawancara terhadap responden terkait dengan pengalaman mengunjungi restoran X. Sebelas usulan perbaikan diajukan kepada pihak restoran X. Keputusan dari usulan perbaikan yang diajukan kepada pihak restoran X adalah sembilan usulan diterima, satu usulan dipertimbangkan, dan satu usulan ditolak. Usulan yang diterima dan dipertimbangkan tersebut dikategorikan ke dalam 5 kategori, yaitu peningkatan pelayanan, modifikasi dokumen, pengadaan fasilitas, pengendalian rasa makanan, dan pengaturan harga.

ABSTRACT

Restoran X is a restaurant that has a Japanese theme. It is located in Paris Van Java, Bandung. Based on sales data, restaurant X in Paris Van Java has decreased by 30% over the past 3 years (2016-2018). The decline in sales was allegedly due to increasingly fierce competition and restaurant X was unable to identify factors that affect customer satisfaction appropriately. So far, the owner of restaurant X has evaluated the factors that affect customer satisfaction through reviews on the internet and evaluation questionnaires, but he was unable to identify factors that significantly affected customer satisfaction. Therefore, in this study I wanted to know the factors that influence customer satisfaction, so it can increase the customer satisfaction of Restaurant X appropriately.

Transaction-specific models are a model that is used to determine factors that affect customer satisfaction. In transaction-specific models, there are four measurement variables such as, namely responsiveness, food quality, physical design, and price. The next step is the preparation and distribution of questionnaires. The questionnaire was used to collect data regarding the assessment of restaurant X performance on measured items. Data from the results of questionnaires were processed using CFA and multiple linear regression. The results from processing data are three variables that influence customer satisfaction of restaurant X such as, namely responsiveness, food quality, and price.

The proposed improvements are made for measurement items on variables that affect customer satisfaction. They were made based on the results of respondents' evaluations, observations, and interviews related to their experience of visiting restaurant X. Eleven improvements solution were proposed to restaurant X, yielding 9 proposed solution were accepted, 1 proposed solution was considered, and 1 proposed solution was rejected. Proposed solution that are accepted and considered are grouped in 5 category which are service improvement, document modification, facility procurement, food taste control, and price adjustment.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan di Restoran X Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan *Transaction-Specific Model*” dengan tepat waktu. Penentuan judul skripsi tersebut didasarkan atas permasalahan yang ditemukan penulis di restoran X. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat lulus mata kuliah ISE184198 dan memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang memberikan bantuan dan bimbingan selama penyusunan laporan kerja praktek ini, diantaranya adalah:

1. Orang tua dan kakak penulis yang selalu memberikan dukungan penuh baik secara moril maupun materil terhadap penulis.
2. Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
3. Bapak Yansen Theopilus, S.T., M.T. dan Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal penulis yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Pihak restoran X yang sudah memberikan izin dan meluangkan waktu dalam membantu proses pengerjaan skripsi.
5. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
6. Andreas Ariz, selaku teman terdekat penulis yang telah banyak membantu dan menemani penulis selama penelitian berlangsung.
7. Sahabat penulis, Amelia, Ary.Y, Kevin.M, Kevin.J, Micella, Reinaldo, dan Vincent yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
8. Teman diskusi penulis, Angelica, Sherren, Elvina yang selalu memberikan masukan mengenai pengerjaan skripsi.

9. Dosen Teknik Industri UNPAR, yang telah memberikan bantuan serta ilmu selama kurang lebih 4 tahun terakhir.
10. Teman-teman Teknik Industri 2015 kelas C yang selalu memberikan semangat kepada penulis selama perkuliahan.
11. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang memberikan bantuan dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari terdapat kekurangan dalam laporan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis sangat terbuka apabila terdapat kritik maupun saran yang dapat membangun agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pihak restoran X dan pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Bandung, 02 Juni 2019

Riyanti Teresa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-11
I.4 Tujuan Penelitian	I-11
I.5 Manfaat Penelitian	I-11
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-12
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Kepuasan Pelanggan.....	II-1
II.2 Kualitas	II-3
II.2.1 Kualitas Pelayanan.....	II-3
II.2.2 Kualitas Makanan.....	II-4
II.3 Harga.....	II-5
II.4 Teknik Pengumpulan Data	II-6
II.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	II-7
II.6 Skala Pengukuran.....	II-9
II.7 <i>Transaction-Specific Model</i>	II-12
II.8 Konfirmatori Faktor Analisis (CFA)	II-14

II.8.1	Overall model fit.....	II-16
II.8.2	Uji Validitas dan Reabilitas Konstruk.....	II-17
II.9	Regresi Linear Berganda	II-19
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		III-1
III.1	Pembangunan Hipotesis dan Operasionalisasi Variabel	III-1
III.2	Penyusunan Kuesioner	III-4
III.2.1	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-5
III.2.2	<i>Pre-test</i> Kuesioner	III-5
III.3	Penentuan Responden Penelitian	III-8
III.3.1	Metode Pengambilan Sampel Penelitian.....	III-9
III.3.2	Jumlah Sampel Penelitian.....	III-10
III.4	Pengumpulan Data	III-11
III.5	Pengolahan Data Profil Responden	III-11
III.6	Pengujian Data	III-18
III.6.1	Konfirmatori Faktor Analisis Model Pengukuran.....	III-19
III.6.2	Perbaikan Model Pengukuran.....	III-25
III.6.3	Konfirmatori Faktor Analisis Model Perbaikan.....	III-30
III.7	Statistika Deskriptif Kuesioner Bagian II	III-33
III.8	Pengolahan Data Kuesioner Bagian II.....	III-35
III.8.1	Uji Normalitas.....	III-35
III.8.2	Uji Linearitas.....	III-37
III.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	III-38
III.8.4	Uji Multikolinearitas.....	III-39
III.8.5	Hasil Regresi Linear Berganda.....	III-39
III.8.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	III-43
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....		IV-1
IV.1	Analisis Penentuan Butir Pengukuran	IV-1
IV.2	Analisis Penyusunan Kuesioner	IV-2
IV.3	Analisis Penyebaran Kuesioner.....	IV-3
IV.4	Analisis Hasil Konfirmatori Faktor Analisis.....	IV-4
IV.5	Analisis Hasil Regresi Linear Berganda	IV-6
IV.6	Analisis Kondisi Restoran X Saat Ini	IV-8

IV.6.1	Analisis Kondisi Daya Tanggap Restoran X Saat Ini.....	IV-8
IV.6.2	Analisis Kondisi Kualitas Makanan Restoran X Saat Ini.....	IV-11
IV.6.3	Analisis Kondisi Harga Restoran X Saat Ini.....	IV-13
IV.6.4	Analisis Kondisi Desain Fisik Restoran X Saat ini.....	IV-15
IV.7	Usulan Perbaikan.....	IV-16
IV.7.1	Usulan Perbaikan Daya Tanggap.....	IV-16
IV.7.2	Usulan Perbaikan Kualitas Makanan.....	IV-20
IV.7.3	Usulan Perbaikan Harga.....	IV-22
IV.8	Evaluasi Usulan Perbaikan	IV-25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		V-27
V.1	Kesimpulan	V-27
V.2	Saran	V-28

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Keluhan Pelanggan Restoran X	I-8
Tabel II.1 Butir Pengukuran Penelitian – Andaleeb dan Conway (2006)	II-14
Tabel II.2 Rekapitulasi Keterangan <i>Cut-Off Value</i>	II-16
Tabel III.1 Variabel dan Butir Pengukuran Penelitian	III-4
Tabel III.2 Hasil Masukan Responden	III-6
Tabel III.3 Hasil Pengukuran Kesesuaian Model Pengukuran Awal Variabel Bebas	III-21
Tabel III.4 Hasil Pengukuran Kesesuaian Model Pengukuran Awal Variabel Terikat	III-21
Tabel III.5 Hasil Reliabilitas Model Awal Variabel Bebas.....	III-22
Tabel III.6 Pengujian Validitas Konvergen Model Awal	III-23
Tabel III.7 Korelasi Antar Konstruk Model Awal	III-24
Tabel III.8 Pengujian Validitas Diskriminan Model Awal	III-25
Tabel III.9 Nilai MI Model Awal Pengukuran.....	III-27
Tabel III.11 Hasil Pengukuran Kesesuaian Model Perbaikan.....	III-30
Tabel III.12 Hasil Reliabilitas Konstruk Variabel Bebas Model Perbaikan	III-31
Tabel III.13 Pengujian Validitas Konvergen Model Perbaikan	III-32
Tabel III.14 Korelasi Antar Variabel Model Perbaikan	III-32
Tabel III.14 Korelasi Antar Variabel Model Perbaikan (Lanjutan)	III-33
Tabel III.15 Pengujian Validitas Diskriminan Model Perbaikan.....	III-33
Tabel III.16 Statistik Deskriptif Butir Pengukuran	III-34
Tabel III.17 Hasil Uji Normalitas.....	III-36
Tabel III.18 Uji Linearitas Kepuasan dengan Daya Tanggap	III-38
Tabel III.19 Hasil Collinearity Statistics	III-39
Tabel III.20 Tahap Pembentukan Model Regresi	III-40
Tabel III.21 Tahap Eliminasi Variabel Yang Tidak Berpengaruh	III-41
Tabel III.22 Kesimpulan Hipotesis Model	III-42
Tabel III.23 Ringkasan Hasil Koefisien Determinasi.....	III-43
Tabel IV.1 Rekapitulasi Keputusan Usulan Perbaikan	IV-26

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Restoran dan Kafe di Bandung	I-3
Gambar I.2 Rata-Rata Penjualan Per Bulan Restoran X Tahun 2016-2018.....	I-4
Gambar I.3 Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Restoran X.....	I-9
Gambar I.4 Metodologi Penelitian.....	I-13
Gambar II.1 Transaction-Specific Model	II-13
Gambar III.1 Pembangunan Hipotesis Model Penelitian	III-1
Gambar III.2 Jumlah Responden yang Pernah mengunjungi Restoran X	III-12
Gambar III.3 Jenis Kelamin Responden.....	III-12
Gambar III.4 Usia Responden (Dalam Tahun)	III-13
Gambar III.5 Pekerjaan Responden.....	III-14
Gambar III.6 Domisili Responden	III-15
Gambar III.7 Waktu Kunjungan Terakhir Responden ke Restoran X.....	III-15
Gambar III.8 Frekuensi Kunjungan ke Restoran X.....	III-16
Gambar III.9 Keperluan Berkunjung ke Restoran X	III-17
Gambar III.10 Rekan Berkunjung Responden ke Restoran X	III-17
Gambar III.11 Tujuan Responden Berkunjung ke Paris Van Java.....	III-18
Gambar III.12 Model Pengukuran Awal Variabel Bebas.....	III-19
Gambar III.13 Model Pengukuran Awal Variabel Terikat.....	III-20
Gambar III.14 Nilai Estimasi Jalur Model Awal.....	III-26
Gambar III.15 Model Perbaikan Variabel Bebas	III-30
Gambar III.16 Histogram Persebaran Data Residual	III-36
Gambar III.17 Grafik Normal P-Plot	III-37
Gambar III.18 Grafik <i>Scatter Plot</i> Uji Linearitas dan Heteroskedastisitas	III-38
Gambar III.19 <i>Transaction-specific</i> Model Pada Restoran X.....	III-43
Gambar IV.1 Kuesioner Evaluasi Restoran X	IV-10
Gambar IV.2 Kondisi Rak Makanan <i>Side Dish</i> Restoran X	IV-11
Gambar IV.3 Kondisi Penyajian Jus dan Sushi Siap Saji Restoran X.....	IV-12
Gambar IV.4 Menu Ramen Restoran X	IV-14
Gambar IV.5 Rancangan Form Penilaian Kinerja Pelayan.....	IV-18
Gambar IV.6 Penambahan Poin Kuesioner Evaluasi	IV-19

Gambar IV.7 Contoh Replika Makanan.....	IV-20
Gambar IV.8 Usulan Penggantian <i>Display</i> Menu	IV-24

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : *PRE-TEST* KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN B : HASIL *PRE-TEST* KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN C : KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN D : HASIL KUESIONER PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan atau langkah awal dalam penelitian. Bab I ini berisi mengenai latar belakang masalah penelitian. Selain itu, bab ini berisi mengenai identifikasi masalah yang terdapat pada objek penelitian. Selanjutnya bab ini juga berisi mengenai rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia yang paling mendasar adalah kebutuhan primer, yaitu sandang, pangan, dan papan. Salah satu kebutuhan primer tersebut adalah kebutuhan pangan. Setiap harinya manusia melakukan aktivitas baik fisik maupun non-fisik. Seluruh kegiatan aktivitas tersebut membutuhkan sumber tenaga yang dapat diperoleh melalui makanan, sehingga pangan sangat dibutuhkan manusia setiap harinya demi memenuhi rasa laparnya. Hal tersebut mendorong berbagai produsen untuk berlomba memenuhi kebutuhan pangan tersebut.

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang semakin pesat ini, bisnis kuliner terus meningkat dengan beragam kreativitas baru untuk memenuhi kebutuhan pangan dan menarik pelanggan agar dapat merasakan berbagai jenis macam kreasi makanan dari seluruh dunia. Berdasarkan data pada Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2017, industri makanan dan minuman berkontribusi 6,21% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Nasional, dimana nilai tersebut meningkat sebesar 3,85% dibandingkan tahun 2016. Hal tersebut, menandakan semakin banyak orang yang terus berlomba-lomba dalam memenuhi kebutuhan pangan dengan membuka bisnis kuliner.

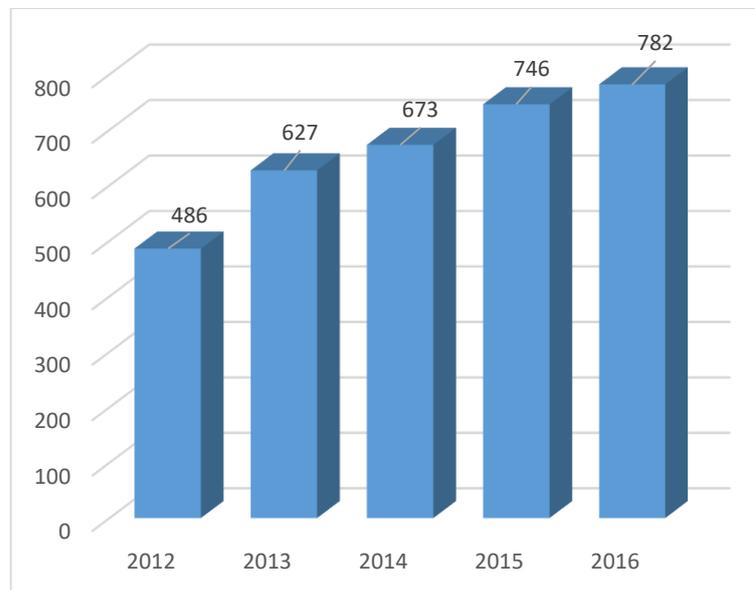
Peningkatan persaingan tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan di dalam bisnis kuliner. Hal tersebut, menyebabkan para pelaku bisnis harus membuat inovasi baru, sehingga menarik minat para pelanggan. Selain inovasi terhadap bisnis kuliner tersebut, para pelaku bisnis harus menyediakan pelayanan yang baik dari segi layanan, makanan, maupun dekorasi yang menarik

guna mendapatkan hati pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2002), kepuasan pelanggan merupakan perasaan suka atau tidaknya seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya. Dengan kata lain, semakin banyak pelanggan yang puas terhadap sebuah tempat makan, maka semakin besar pula peluang tempat makan tersebut bertahan di dalam bisnis kuliner.

Menurut Jones dan Sasser (1995), kepuasan pelanggan cenderung menimbulkan loyalitas pelanggan. Menurut Tjiptono (2002), loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Selain itu, Menurut Anwar, S., dan Gulzar, A. (2011), Satu pelanggan yang merasa puas dengan sebuah produk maupun jasa yang dirasakan, maka akan membawa tiga pelanggan lainnya. Dengan demikian, memiliki pelanggan loyal sangat dibutuhkan oleh suatu tempat makan. Sebab, akan semakin besar kemungkinan banyak pelanggan lain berdatangan dan terdapat pula kemungkinan mendapatkan pelanggan loyal baru yang lainnya, sehingga mampu membantu posisi tempat makan di dalam persaingan bisnis kuliner. Oleh sebab itu, langkah awal pembentukan loyalitas pelanggan adalah dengan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Meningkatkan kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan dapat mengarah pada peningkatan keuntungan, berita yang positif dari mulut ke mulut, dan menurunkan biaya pemasaran (McDougall dan Levesque, 2000). Dengan demikian, baiknya pemasaran tidak akan berpengaruh besar apabila kepuasan pelanggan tidak terpenuhi, sebab kabar atau kesan pertama yang beredar di masyarakat lebih mempengaruhi kesuksesan sebuah bisnis. Menurut McDougal dan Levesque (2000), persepsi kualitas layanan maupun produk yang ditawarkan memengaruhi kepuasan yang dapat memengaruhi perilaku pembelian di masa depan. Oleh sebab itu, penting suatu bisnis jasa meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan keuntungan pula.

Bandung merupakan salah satu kota yang dikenal sebagai kota wisata kuliner di Indonesia. Keberagaman kuliner yang terdapat di kota Bandung menjadikan Bandung menjadi kota kuliner yang menempati urutan pertama di Indonesia pada tahun 2017 dan 2018. Berdasarkan data statistik pada tahun 2012 hingga 2016, bidang kuliner berbasis restoran dan kafe terus meningkat.



Gambar I.1 Jumlah Restoran dan Kafe di Bandung
(Sumber : <https://bandungkota.bps.go.id/>)

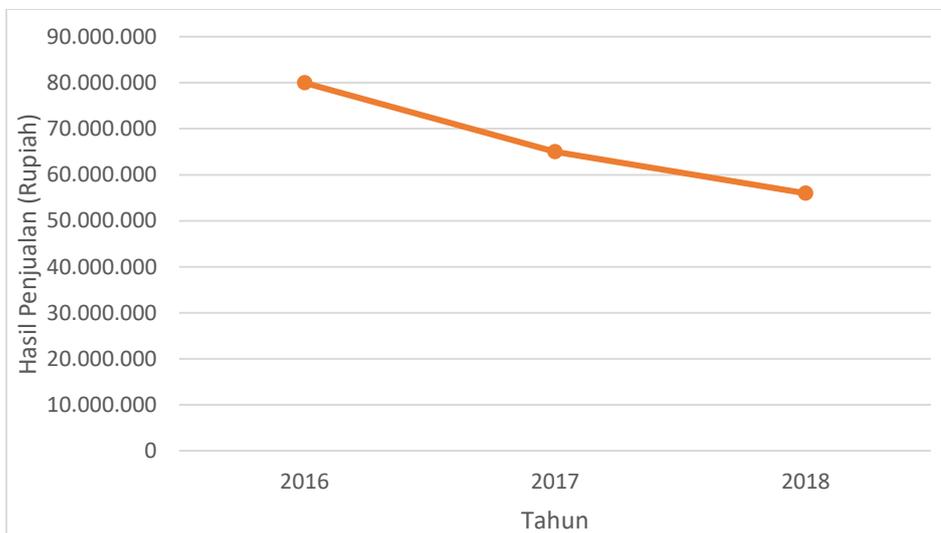
Gambar I.1 menunjukkan jumlah peningkatan jumlah restoran dan kafe di Bandung dalam jangka waktu 5 tahun. Dari grafik tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah keberadaan restoran dan kafe di Bandung selalu meningkat tiap tahunnya. Peningkatan jumlah restoran dan kafe di kota Bandung tersebut menyebabkan para pemilik restoran maupun kafe harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas makanan maupun pelayanan yang diberikan agar mendapatkan kepuasan pelanggan yang tinggi sehingga bisnis dapat terus berjalan dengan baik.

Restoran X merupakan sebuah restoran yang turut berpartisipasi dalam bisnis kuliner di Bandung dan mengambil tema Jepang. Restoran X menyajikan makanan dengan cita rasa Jepang. Dalam penyajiannya, Restoran X ini melakukan *import* bahan baku dari Jepang. Restoran ini didirikan pada tahun 2006, dimana pada awalnya didirikan di *mall* Cihampelas Walk, Bandung.

Pada saat itu Restoran X memiliki rata-rata penjualan yang cukup tinggi, yakni sekitar Rp 200.000.000,- per bulan. Berdasarkan keterangan pemilik Restoran X, hal tersebut disebabkan karena pada tahun 2006, sangat sedikit restoran yang memiliki tema Jepang. Rata-rata penjualan per bulan yang tinggi tersebut membuat Restoran X memperluas bisnisnya. Pada tahun 2008 Restoran X membuka cabang di *mall* Paris Van Java, Bandung dan *mall* Alam Sutera, Tangerang Selatan.

Setelah merintis usaha selama 10 tahun, pada tahun 2016, Restoran X menutup gerainya di *mall* Cihampelas Walk karena mengalami penurunan penjualan secara terus-menerus. Selain itu, pada akhir tahun 2017, Restoran X menutup gerainya di *mall* Alam Sutera karena mengalami penurunan penjualan pula. Hal tersebut disebabkan karena semakin ketatnya persaingan antar bisnis kuliner yang terdapat di Cihampelas Walk dan *mall* Alam Sutera. Selain itu, pihak restoran X kurang mampu mempertahankan pelanggannya sehingga kurang mampu bersaing dengan restoran serupa. Hal tersebut terlihat dari kepuasan pelanggan restoran X cenderung rendah.

Gerai restoran X yang berada di Paris Van Java, Bandung, kini mengalami hal yang serupa, yaitu mengalami penurunan penjualan. Menurut pemilik Restoran X, restoran mereka yang berada di Paris Van Java, Bandung, cenderung mengalami penurunan penjualan selama dua tahun terakhir. Penurunan penjualan tersebut cukup signifikan. Gambar 1.2 merupakan diagram garis dari rata-rata hasil penjualan per bulan pada restoran X pada tahun 2016 hingga 2018.



Gambar 1.2 Rata-Rata Penjualan Per Bulan Restoran X Tahun 2016-2018

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa pada tahun 2016, rata-rata penjualan restoran X adalah Rp 80.000.000,- per bulan. Pada tahun 2017, rata-rata penjualan restoran X adalah Rp 65.000.000,- per bulan. Pada tahun 2018, rata-rata penjualan restoran X adalah Rp 56.000.000,- per bulan. Penurunan

penjualan pada tahun 2016 hingga 2018 tersebut sebesar 30%, dimana penurunan tersebut dapat dikatakan cukup signifikan.

Semakin ketatnya persaingan bisnis kuliner yang berada di Paris Van Java dikhawatirkan dapat mengakibatkan restoran X menutup gerainya kembali. Oleh sebab itu, pemilik Restoran X ingin segera mengetahui dan memperbaiki faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan strategi perbaikan yang tepat agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya dan bersaing dengan restoran serupa.

I.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

Sebuah bisnis dapat terus berjalan apabila mampu memahami keinginan pelanggan sehingga pelanggan yang ada memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bisnis tersebut. Loyalitas tinggi tersebut berguna untuk mendapatkan pelanggan secara terus-menerus dalam keadaan persaingan bisnis yang semakin ketat. Langkah awal membentuk loyalitas pelanggan adalah dengan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penurunan penjualan yang terjadi pada restoran X menyebabkan pemilik restoran X harus menutup dua gerainya. Berdasarkan wawancara dengan pemilik restoran X, penurunan penjualan tersebut diduga karena semakin bertambahnya restoran yang lebih menarik di *mall* Cihampelas Walk. Pada *mall* Alam Sutera, kondisi *mall* yang cenderung sepi dan terdapat restoran yang serupa menyebabkan penurunan penjualan terjadi secara terus-menerus dalam 6 tahun terakhir. Selain itu, pemilik restoran X mengatakan bahwa inovasi yang dilakukan oleh restoran X sedikit sehingga kurang mampu bersaing dengan restoran lain dengan tema serupa. Pemilik restoran X juga mengatakan bahwa kurang memperhatikan mengenai kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan cenderung rendah. Kepuasan pelanggan yang cenderung rendah tersebut mampu menghilangkan loyalitas pelanggan terhadap restoran X dan berpindah ke restoran lain yang lebih baik.

Saat ini kondisi restoran X di PVJ sehari-hari tidak terlalu ramai, namun tidak terlalu sepi pula. Kondisi tersebut telah terjadi selama bertahun-tahun. Pemilik restoran X tidak ingin kejadian penutupan gerai di *mall* Alam Sutera dan Cihampelas Walk terjadi pada gerai di Paris Van Java, Bandung. Oleh sebab itu, saat ini restoran X terus melakukan evaluasi terhadap kritik dan saran yang

diberikan oleh pelanggan agar dapat memperbaiki keluhan dan memberikan inovasi baru. Pada umumnya, pihak restoran X melihat kritik maupun saran tersebut berdasarkan ulasan pada internet dan melakukan penyebaran form evaluasi.

Selain melakukan evaluasi, restoran X juga sering mengadakan promosi untuk menarik minat pelanggan. Promosi yang sering dilakukan oleh restoran X adalah melakukan diskon 50% terhadap menu tertentu dan menawarkan pembelian 1 menu gratis 1 menu. Namun, menurut pemilik restoran X, promosi tersebut tidak cukup kuat untuk dapat menarik pelanggan. Pada saat promosi dilakukan, Restoran X tetap cenderung sepi dan tidak seramai gerai lain pada saat terdapat promosi. Selain itu, menurut pemilik restoran, persaingan semakin ketat dikarenakan terdapat restoran yang serupa dengan Restoran X.

Upaya promosi yang kurang menarik dan hasil evaluasi tersebut menyebabkan pemilik Restoran X akhirnya memberikan inovasi untuk gerainya tersebut. Inovasi yang dilakukan pemilik adalah mengubah sistem restoran menjadi seperti sistem *self-service* sehingga pelanggan tidak perlu dilayani secara penuh oleh pelayan. Hal tersebut dilakukan Restoran X karena berdasarkan evaluasi yang dilakukan, banyak keluhan yang menyatakan mengenai pelayanan yang buruk di Restoran X. Perubahan sistem tersebut dilakukan pada tahun 2018, namun perubahan sistem tersebut tidak memengaruhi penjualan Restoran X karena tetap terjadi penurunan penjualan selama tahun 2018 dan nilai kepuasan pelanggan di situs makanan tetap cenderung rendah. Selain itu, dengan perubahan sistem menjadi *self-service*, banyak pelanggan lama yang merasa tidak puas dan tidak ingin kembali lagi ke restoran X.

Setelah melihat hasil dari perubahan sistem yang tidak menimbulkan peningkatan kepuasan pelanggan dan penjualan restoran X, pemilik restoran X mengaku kebingungan dalam mengidentifikasi faktor apa sajakah yang memengaruhi kepuasan pelanggan restoran X. Hal tersebut disebabkan karena keluhan maupun pujian terhadap restoran X yang bervariasi. Selain keluhan maupun pujian yang bervariasi, pemilik restoran X mengatakan bahwa perubahan sistem yang disebabkan karena ingin membuat inovasi baru dan memperbaiki keluhan dinilai kurang berhasil. Oleh sebab itu, pemilik restoran X ingin mengetahui faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan restoran X.

Selain melakukan identifikasi masalah berdasarkan wawancara dengan pemilik restoran, dilakukan pula observasi mengenai ulasan pada internet. Pada internet tersebut, terdapat beberapa situs makanan yang digunakan untuk mengulas Restoran X, yaitu Zomato, Google, dan Pergi Kuliner. Nilai pada situs makanan tersebut adalah berada di antara 1-5, dimana 1 menunjukkan bahwa sangat tidak puas terhadap restoran X dan 5 menunjukkan bahwa sangat puas terhadap restoran X. Nilai yang diberikan untuk Restoran X pada situs Zomato adalah 3,4. Nilai yang diberikan untuk Restoran X pada situs Google adalah 3,9. Nilai yang diberikan untuk Restoran X pada situs Pergi Kuliner adalah 3,6. Nilai tersebut dapat dikatakan cukup rendah dibandingkan Restoran lain yang berada di Paris Van Java, dimana rata-rata penilaian mencapai nilai 4 atau lebih.

Pada situs makanan yang telah disebutkan, restoran X memiliki total 23 ulasan sepanjang tahun 2018. Berdasarkan hasil ulasan yang ada, dapat dikatakan bahwa ulasan mengenai restoran X bervariasi, terdapat pengunjung yang mengeluh mengenai rasa, tempat, harga, maupun pelayanan. Hal tersebut sama dengan yang dikatakan oleh pemilik restoran X, dimana ulasan pengunjung sangat bervariasi. Namun, dalam ulasan tersebut terdapat beberapa keluhan yang beragam pula.

Selain melakukan observasi ulasan pelanggan melalui situs makanan, dilakukan pula wawancara terhadap 60 responden yang pernah mengunjungi restoran X. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai bagaimana pengalaman mengunjungi restoran X, berapakah nilai kepuasan pelanggan mengenai restoran X dan apakah pelanggan akan kembali ke restoran X atau tidak. Nilai kepuasan pelanggan tersebut memiliki skala 1 hingga 5, dimana 1 merupakan sangat tidak puas terhadap kualitas pelayanan restoran X dan 5 merupakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan restoran X.

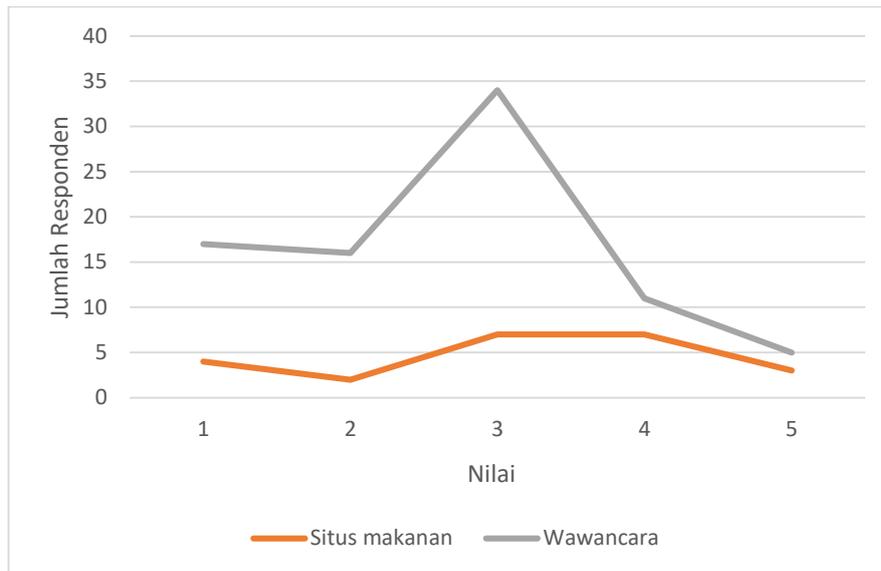
Hasil wawancara mengenai pengalaman mengunjungi restoran X dari tiap responden berbeda satu dengan yang lain, ada yang memiliki pengalaman baik maupun pengalaman buruk. Jawaban dari responden rata-rata mengeluhkan mengenai pelayanan, rasa makanan, dan harga makanan. Tabel I.1 merupakan hasil mengenai keluhan pelanggan restoran X yang didapatkan dari hasil wawancara maupun observasi terhadap situs makanan.

Tabel I.1 Keluhan Pelanggan Restoran X

No.	Keluhan	Jumlah Keluhan Berdasarkan	
		Situs Makanan	Wawancara
1.	Rasa makanan tidak autentik	3	6
2.	Rasa makanan hambar	5	5
3.	Rasa makanan tidak enak	4	13
4.	Makanan tidak segar dan tidak renyah	3	16
5.	Pelayan kurang ramah	3	8
6.	Pelayan tidak menjelaskan mengenai cara pembelian	3	14
7.	Pelayan cuek	-	14
8.	Penyajian makanan lama	2	6
9.	Harga makanan mahal	4	12
10.	Harga makanan tidak sesuai ekspektasi	1	13
11.	Harga tidak sebanding dengan rasa yang diberikan	2	10
12.	Tempat duduk terlalu berdempetan satu dengan yang lain sehingga kurang nyaman	-	1
13.	Penerangan kurang untuk bagian belakang restoran	-	2
14.	Terdapat harga untuk pelayanan meskipun sistem <i>self-service</i>	1	4

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dilihat bahwa berdasarkan situs makanan, jumlah keluhan terbanyak adalah mengenai rasa makanan, yaitu terdapat 15 keluhan dari 23 ulasan yang ada. Sedangkan berdasarkan wawancara, jumlah keluhan terbanyak adalah mengenai pelayanan, yaitu terdapat 42 keluhan dari 60 responden. Keluhan kedua terbanyak berdasarkan situs makanan adalah pelayanan, yaitu terdapat 8 keluhan dari 23 ulasan yang ada. Sedangkan berdasarkan wawancara, jumlah keluhan kedua terbanyak adalah rasa makanan, yaitu 40 keluhan dari 60 responden. Keluhan ketiga terbanyak berdasarkan situs makanan dan wawancara adalah harga makanan, yaitu terdapat 7 keluhan dari 23 ulasan yang ada pada situs makanan dan terdapat 35 keluhan dari 60 responden.

Hasil wawancara mengenai kepuasan pelanggan terhadap kondisi restoran X saat ini juga bervariasi. Hal tersebut sama dengan nilai ulasan yang diberikan pengulas pada situs makanan, yaitu bervariasi. Gambar I.3 mempermudah melihat nilai kepuasan pelanggan pada situs makanan dan wawancara.



Gambar I.3 Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Restoran X

Gambar I.3 menunjukkan bahwa berdasarkan situs makanan, para pengulas memberikan nilai terbanyak adalah nilai 3 dan 4, sedangkan berdasarkan hasil wawancara, responden memberikan nilai terbanyak adalah nilai 3. Berdasarkan situs makanan, pengulas yang memberikan nilai 1 terdapat empat pengulas, yang memberikan nilai 2 terdapat dua pengulas, yang memberikan nilai 3 terdapat tujuh pengulas, yang memberikan nilai 4 terdapat tujuh pengulas, dan yang memberikan nilai 5 terdapat tiga pengulas. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terdapat tiga belas responden memberikan nilai 1, empat belas responden memberikan nilai 2, dua puluh tujuh responden memberikan nilai 3, empat responden memberikan nilai 4, dan dua responden yang memberi nilai 5. Berdasarkan Gambar I.3 dapat diindikasikan bahwa rata-rata responden belum cukup puas terhadap restoran X.

Pertanyaan selanjutnya adalah apakah akan kembali ke Restoran X apabila kualitas layanan masih sama dengan saat ini. Jawaban dari pertanyaan tersebut adalah terdapat 43 responden yang mengatakan tidak akan kembali ke Restoran X dan 17 responden yang mengatakan akan kembali ke Restoran X. Berdasarkan hasil penilaian pelanggan terhadap kualitas restoran X dan jawaban responden mengenai kunjungan kembali ke Restoran X tersebut, dapat dikategorikan bahwa Restoran X memiliki kepuasan pelanggan yang rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari ulasan yang diberikan oleh pelanggan di situs hanya beberapa orang yang memberikan nilai 5. Hal tersebut dapat mempengaruhi

pelanggan lainnya pula ketika akan berkunjung ke Restoran X. Selain itu, dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil wawancara, 71% responden tidak mau kembali ke Restoran X. Kepuasan pelanggan Restoran X tersebut dikhawatirkan dapat membuat hasil penjualan Restoran X semakin menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh Andaleeb dan Conway (2006) berisikan mengenai identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri restoran. Penelitian dilakukan pada 119 restoran di Amerika. Dalam penelitian Andaleeb dan Conway (2006) terdapat empat variabel yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, yaitu *food quality* (kualitas makanan), *responsiveness* (daya tanggap), *physical design* (desain fisik), *price* (harga). Hasil dari penelitian Andaleeb dan Conway (2006) adalah terdapat tiga faktor yang memiliki pengaruh signifikan dalam kepuasan pelanggan di industri restoran. Faktor-faktor tersebut adalah daya tanggap, kualitas makanan, dan harga. Hasil yang didapatkan dari penelitian Andaleeb dan Conway (2006) telah menjelaskan bahwa model yang digunakan dapat menggambarkan kepuasan pelanggan dalam industri restoran dengan baik.

Restoran X yang masih memiliki permasalahan pada kepuasan pelanggan dapat menggunakan *transaction-specific model* yang berasal dari penelitian Andaleeb dan Conway (2006) sehingga dapat mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan restoran X. Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh restoran X, pemilik dari restoran X ingin mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan restoran X. Metode *transaction-specific model* cocok digunakan dalam restoran X karena metode tersebut mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri restoran. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan pemilik, ia ingin melihat bagaimana pelanggan menilai restoran mereka sehingga metode tersebut cocok digunakan karena hanya mengukur persepsi Restoran X saat ini. Menurut Andaleeb dan Conway (2006), pemilihan faktor dan butir pengukuran dalam *transaction-specific model* dilakukan dengan penyesuaian dengan kebutuhan industri restoran. Selain itu, hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa model yang digambarkan oleh Andaleeb dan Conway (2006) baik dan dapat menggambarkan kepuasan pelanggan di industri restoran. Oleh sebab itu, Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan dapat dilakukan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Apa sajakah faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Restoran X berdasarkan *Transaction-Specific Model*?
2. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Restoran X?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah dan asumsi diperlukan dalam penelitian kualitas layanan pada restoran X. Pembatasan masalah tersebut bertujuan agar penelitian ini dapat memiliki fokus tujuan yang jelas sehingga dapat dihasilkan solusi nyata yang dapat diterapkan. Berikut ini merupakan batasan masalah yang terdapat pada penelitian kali ini:

1. Penelitian dilakukan di restoran X cabang Paris Van Java, Bandung.
2. Penelitian dilakukan hanya sampai tahap usulan.

Sedangkan asumsi penelitian yang terdapat pada penelitian ini adalah tidak terdapat perubahan pelayan, menu, harga, serta kondisi pada restoran X selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di restoran X memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai. Tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor atau variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan di restoran X.
2. Merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada restoran X.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait, yaitu:

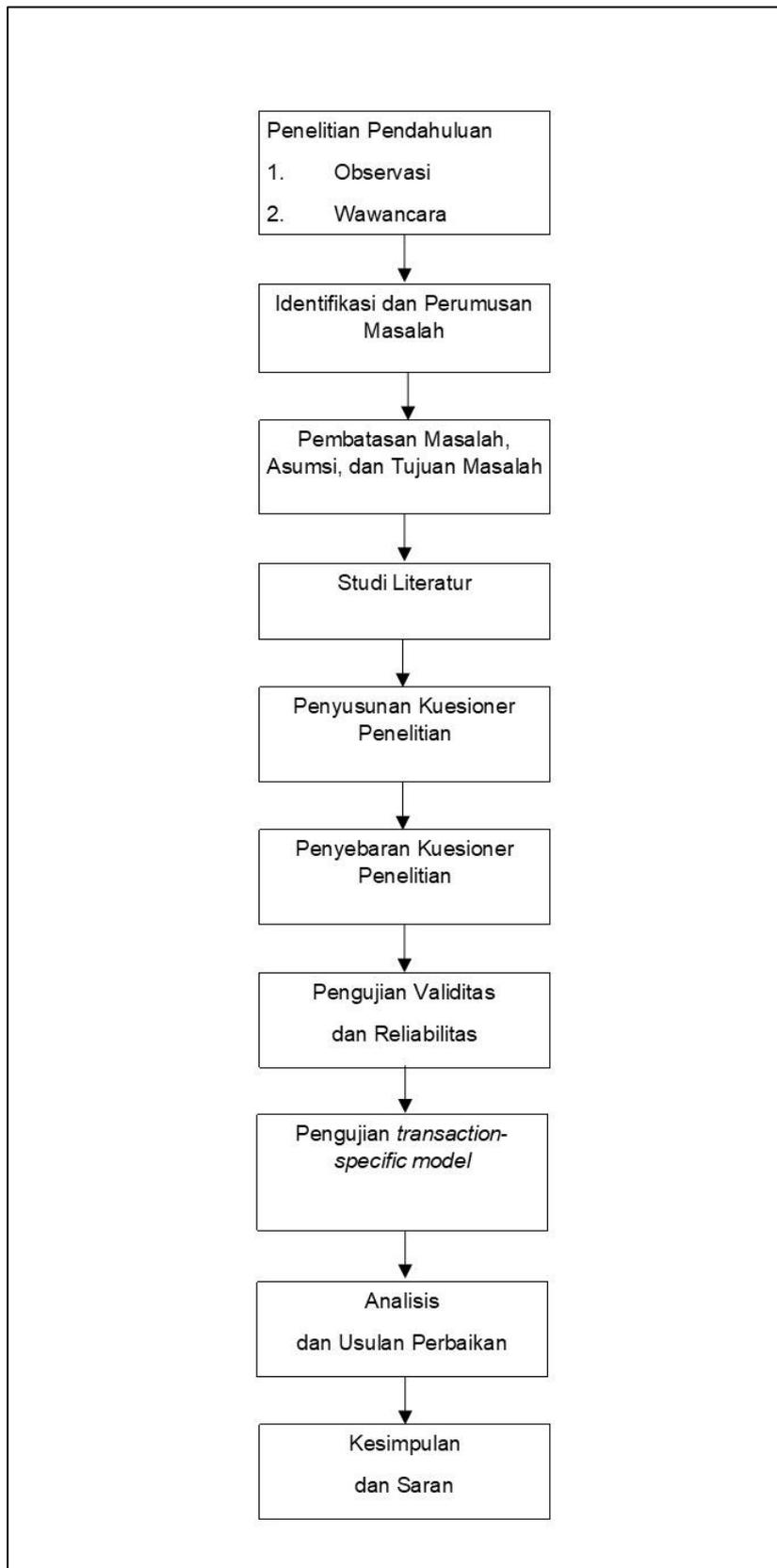
1. Dapat memberikan usulan yang dapat diterapkan oleh pihak restoran X sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Dapat menjadi referensi bagi para pembaca mengenai kepuasan pelanggan di bidang restoran.
3. Dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya sehingga penelitian ini dapat dikembangkan lagi.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan sebuah langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian sehingga penelitian yang dilakukan lebih terarah. Dalam penelitian kali ini, terdapat 10 tahapan yang dilakukan.

Berdasarkan Gambar I.4, berikut merupakan penjelasan mengenai setiap tahapan pada diagram alir tersebut.

1. **Penelitian Pendahuluan**
Penelitian pendahuluan merupakan observasi langsung ke objek yang akan diteliti. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan melakukan observasi awal pada restoran X dan melakukan wawancara kepada pengelola restoran X.
2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui topik permasalahan yang sedang dihadapi. Identifikasi masalah didasarkan dari latar belakang masalah. Setelah diketahui masalah yang terjadi, maka selanjutnya dibuat rumusan masalah yang akan diselesaikan sesuai dengan topik penelitian.
3. **Pembatasan Masalah, Asumsi, dan Tujuan penelitian**
Pembatasan masalah perlu dilakukan agar masalah yang dirumuskan tidak terlalu luas. Dengan adanya batasan masalah, penelitian akan menjadi lebih terfokus pada titik permasalahan yang sedang dihadapi. Asumsi penelitian dilakukan agar mempermudah proses pengamatan dan penelitian. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah berusaha menjawab permasalahan yang terdapat pada restoran X.
4. **Studi Literatur**
Studi literatur dilakukan untuk mencari teori yang digunakan sebagai pedoman penelitian baik dalam mengolah maupun melakukan analisis masalah. Studi literatur juga dapat digunakan untuk pembandingan dari hasil analisis yang telah dihasilkan selama penelitian berlangsung.
5. **Penyusunan Kuesioner Penelitian**
Langkah ini merupakan penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan butir pengukuran yang telah didapatkan dari studi literatur. Penyusunan kuesioner meliputi dua bagian, yaitu bagian profil responden dan bagian performansi restoran X saat ini.



Gambar I.4 Metodologi Penelitian

6. **Penyebaran Kuesioner Penelitian**
Pengumpulan data dilakukan dengan teknik sampel *nonprobability sampling* dengan tipe *judgement sampling*. Penyebaran kuesioner penelitian dilakukan secara *online* dan *offline* dalam waktu 2 minggu.
7. **Pengujian Validitas dan Reabilitas**
Pengujian validitas dan reabilitas dilakukan agar instrumen penelitian (kuesioner) yang dipakai dalam pengukuran kepuasan pelanggan pada Restoran X dapat menggambarkan kepuasan pelanggan dengan baik dan relatif konsisten. Pengujian validitas dan reabilitas dilakukan dengan menggunakan konfirmatori faktor analisis.
8. **Pengujian *Transaction-Specific Model***
Pengolahan data dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi nyata mengenai permasalahan yang terjadi. Oleh sebab itu, dilakukan pengujian *transaction-specific model* untuk melihat apakah model sesuai dengan kondisi nyata pada restoran X. Pada tahap ini, hasil dari kuesioner akan diolah menggunakan regresi linear berganda. Hasil dari regresi linear berganda tersebut dapat menunjukkan faktor yang harus diperbaiki dan diprioritaskan perbaikannya.
9. **Analisis dan Usulan Perbaikan**
Bagian ini akan membahas mengenai analisis dari data yang telah diolah. Dengan melakukan analisis, penyebab permasalahan dapat diketahui. Setelah mengetahui penyebab permasalahan, selanjutnya akan dilakukan perancangan usulan perbaikan mengenai tindakan yang dapat dilakukan untuk dapat memperbaiki permasalahan yang terjadi pada restoran X.
10. **Kesimpulan dan Saran**
Bagian ini merupakan tahap akhir dari penelitian. Pada tahap ini akan dibuat kesimpulan yang menjelaskan rangkaian penelitian dan menjawab rumusan masalah yang telah disusun pada awal penelitian. Selain itu juga diberikan saran-saran yang ditujukan bagi restoran X dan terhadap penelitian serupa.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk mengetahui hal-hal yang dibahas dalam setiap bab. Sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian ini terbagi dalam lima bab. Penulis diharapkan mendapatkan gambaran mengenai apa yang dibahas dalam penelitian kali ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan atau langkah awal dalam penelitian. Bab I ini berisi mengenai latar belakang masalah penelitian. Selain itu, bab ini berisi mengenai identifikasi masalah yang terdapat pada objek penelitian. Selanjutnya bab ini juga berisi mengenai rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka terkait dengan metode yang digunakan dalam penelitian. Tinjauan pustaka tersebut diperoleh dari beberapa referensi, yaitu jurnal dan buku. Tinjauan pustaka tersebut digunakan sebagai acuan selama penelitian dilakukan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini secara garis besar berisi mengenai pengumpulan data dan pengolahan data yang digunakan untuk mendukung penelitian. Bab ini terdiri dari beberapa subbab, yaitu subbab model penelitian dan operasionalisasi variabel, penyusunan kuesioner penelitian, penentuan responden penelitian, pengumpulan data, pengolahan data profil responden, pengujian data kuesioner, statistik deskriptif kuesioner, dan pengolahan data kuesioner.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab ini secara garis besar terbagi menjadi dua bagian, yaitu analisis mengenai pengolahan data yang telah dilakukan dan usulan perbaikan untuk restoran X. Analisis yang dilakukan terkait dengan pengolahan data yang telah dijelaskan pada bab III. Selanjutnya, akan diberikan usulan perbaikan untuk

restoran X terkait dengan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari dua subbab, yaitu kesimpulan dan saran. Subbab kesimpulan berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Subbab saran berisi mengenai saran untuk restoran X.