

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
RESTORAN M BERDASARKAN *MODIFIED*
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (MIPA)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Francisca Aurora

NPM : 2015610035



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2020**

ABSTRAK

Restoran M adalah restoran yang terletak di daerah Ciumbuleuit, Bandung. Perkembangan bisnis restoran menyebabkan semakin banyaknya jumlah restoran di daerah Ciumbuleuit yang mengakibatkan persaingan menjadi ketat. Hal ini dibuktikan dengan adanya penurunan jumlah transaksi di Restoran M yang dikhawatirkan tidak dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan akibat adanya persaingan yang ketat. Salah satu cara untuk mampu bersaing dengan restoran lain adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Saat ini, Restoran M belum mengetahui kinerjanya sehingga dibutuhkan suatu pengukuran kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kinerja dari Restoran M dan apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka digunakan metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA). Pengolahan dengan metode MIPA dilakukan pada atribut-atribut yang telah ditentukan sebelumnya dengan studi literatur dan wawancara. Atribut-atribut ini yang akan menjadi tolak ukur untuk membandingkan kinerja Restoran M dengan restoran pesaing. Atribut-atribut yang digunakan pada penelitian ini terbagi menjadi 5 faktor, yaitu faktor makanan, faktor pelayanan, faktor suasana, faktor reservasi dan area parkir, dan faktor penawaran yang diberikan restoran.

Data yang telah dikumpulkan dan diolah kemudian dipetakan ke dalam kuadran-kuadran. Lalu didapatkan keunggulan-keunggulan Restoran M, seperti area parkir yang luas, tempat yang nyaman, tidak bising, dan bersih, menyediakan privasi makan yang baik, penampilan tempat dan karyawan yang baik, karyawan yang ramah, sopan, dapat membantu, perhatian dengan kebutuhan pelanggan, bersedia melayani, dan penanganan reservasi yang mudah. Selain itu, kelemahan-kelemahan Restoran M adalah menu yang kurang bervariasi, pelayanan kurang cepat, karyawan tidak berpengetahuan baik tentang makanan dan minuman, kurang adanya pemandangan dari restoran, dan makanan yang kurang segar. Dari kelemahan-kelemahan tersebut dilakukan pembuatan usulan perbaikan. Usulan perbaikan dirancang sesuai dengan tujuan masing-masing atribut yang akan diperbaiki. Usulan perbaikan yang diberikan adalah menambah variasi makanan, membuat instruksi kerja, memberikan pelatihan, dan memberikan *product knowledge*.

Kata kunci: atribut, MIPA, kinerja, dan prioritas perbaikan.

ABSTRACT

Restaurant M is a restaurant located in Ciumbuleuit, Bandung. The development of the restaurant business has led to an increasing number of restaurants in the Ciumbuleuit area which has resulted in fierce competition. This is proven by a decrease in the number of transactions in Restoran M that feared not being able to reach the sales target that has been set due to competition. One way to be able to compete with other restaurants is to improve the quality of service.

At present, Restaurant M does not know yet its performance so a measurement of service quality is needed. To find out the performance of Restaurant M and what needs to be improved to improve service quality, the Modified Importance Performance Analysis (MIPA) method is used. Processing by MIPA method is carried out on attributes that have been predetermined by literature studies and interviews. These attributes will serve as benchmarks for comparing the performance of Restaurant M with competitor restaurants. The attributes used in this study are divided into 5 factors, namely food, service, atmosphere, reservation and parking, also supply provided by restaurant.

Data that has been collected and processed is then mapped into quadrants. Then, obtained the advantages of Restaurant M, such as a large parking area, a comfortable place, not noisy, and clean, providing good dining privacy, good appearance and employees, friendly employees, polite, can help, attention to customer needs, willing to serve, and easy handling of reservations. In addition, the weaknesses of Restaurant M are that the menu is less varied, the service is not fast, employees are not well-informed about food and beverages, the lack of views from the restaurant, and the food is not fresh. From these weaknesses, a proposal for improvement is made. Proposed improvements are designed in accordance with the objectives of each attribute to be improved. Proposed improvements given are adding food variations, making work instructions, providing training, and providing product knowledge.

Key words: attributes, MIPA, performance, and proposed improvements.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran M Berdasarkan *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA)” dibuat untuk melengkapi syarat tempuh dan lulus mata kuliah Skripsi (ISE-184198) Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Universitas Katolik Parahyangan.

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan skripsi ini adalah dengan melakukan wawancara dengan manajer restoran untuk mencari permasalahan yang dialami oleh Restoran M. Lalu, dilakukan wawancara awal dengan responden, wawancara dengan manajer restoran, dan observasi untuk melihat akar masalah dari permasalahan yang dialami. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam menyusun laporan ini. Hal tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan salah satu pengalaman dalam proses penyusunan laporan ke depannya. Banyak pihak yang terlibat untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi.
2. Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T. dan Bapak Yansen Theopilus, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang proposal.
3. Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T. dan Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang.
4. Bapak Alex selaku Manajer Restoran M yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di restoran dan telah bersedia sebagai narasumber untuk penelitian ini.
5. Orang tua dan kakak penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Stacia Marella dan Kevin Grahadian yang telah selalu mendukung dan membantu selama penyusunan skripsi ini.

7. Laura Elva, Ivan Binuan, dan Garinsa Fantio yang telah menjadi sahabat baik selama ini dan selalu mendukung penulis dalam kondisi apa pun. Terima kasih atas kenangan-kenangan yang telah kita lalui selama kuliah.
8. Rifa Sofiwati yang telah menjadi sahabat baik dari LKM Periode 2017/2018 sampai sekarang ini. Terima kasih atas kenangan yang telah kita lalui bersama selama menjadi pengurus LKM dan kenangan di luar LKM.
9. Wawan dan Erick yang telah menjadi sahabat baik dari SMA sampai saat ini. Terima kasih atas dukungan dan kenangan yang telah kita lalui selama ini.
10. Evelyn, Elvina, dan Natasya yang telah menjadi teman baik selama perkuliahan ini.
11. Aurelia Sheryl Margono yang telah menjadi teman satu bimbingan. Terima kasih atas bantuan dan semangat yang diberikan.
12. Teman-teman Kelas C Angkatan 2015 yang telah teman sekelas selama kuliah. Terima kasih atas kenangan yang telah dilalui bersama, termasuk praktikum.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun pihak perusahaan. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk dapat mengevaluasi skripsi ini. Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Bandung, 13 Desember 2019

Penulis

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 dan Rumusan Masalah | I-5 |
| I.3 Batasan dan Asumsi Masalah | I-12 |
| I.4 Tujuan Penelitian | I-12 |
| I.5 Manfaat Penelitian | I-12 |
| I.6 Metodologi Penelitian | I-13 |
| I.7 Sistematika Penulisan | I-17 |
| BAB II LANDASAN TEORI | II-1 |
| II.1 Definisi Jasa | II-1 |
| II.2 Definisi Restoran dan Jenis Restoran | II-2 |
| II.3 Definisi Kualitas | II-5 |
| II.4 Definisi Kualitas Pelayanan | II-7 |
| II.5 Definisi Kepuasan Pelanggan | II-7 |
| II.6 Atribut Restoran | II-10 |
| II.7 Teknik Penentuan Jumlah Sampel | II-11 |
| II.7.1 Populasi dan Sampel | II-11 |
| II.7.2 Teknik <i>Sampling</i> | II-12 |
| II.7.3 Penentuan Jumlah Sampel | II-15 |
| II.8 Teknik Pengumpulan Data | II-16 |
| II.9 Tipe Skala Pengukuran | II-18 |
| II.10 Skala Pengukuran Sikap | II-19 |

| | |
|--|--------------|
| II.11 Validitas dan Reliabilitas | II-20 |
| II.11.1 Validitas | II-20 |
| II.11.2 Reliabilitas | II-21 |
| II.12 Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan | II-23 |
| II.12.1 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) | II-24 |
| II.12.2 <i>Service Performance</i> (SERVPERF) | II-24 |
| II.12.3 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA) | II-24 |
| II.12.4 <i>Zone of Tolerance</i> | II-25 |
| II.12.5 <i>Dining Service</i> (DINESERV) | II-25 |
| II.12.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | II-26 |
| II.13 Uji Beda Independen <i>T-Test</i> | II-26 |
| II.14 <i>Modified Importance Performance Analysis</i> (MIPA) | II-27 |
| BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | III-1 |
| III.1 Gambaran Umum Restoran M | III-1 |
| III.1.1 Sejarah Singkat Restoran M | III-1 |
| III.1.2 Penentuan Kompetitor Utama | III-2 |
| III.2 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner | III-3 |
| III.2.1 Penentuan Atribut Penelitian | III-4 |
| III.2.2 Perancangan Kuesioner | III-5 |
| III.2.3 Penyebaran Kuesioner | III-6 |
| III.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | III-7 |
| III.3.1 Uji Validitas | III-7 |
| III.3.2 Uji Reliabilitas | III-10 |
| III.4 Pengolahan Data | III-11 |
| III.4.1 Profil Responden | III-11 |
| III.4.2 Uji Beda Independen <i>T-Test</i> | III-12 |
| III.4.3 <i>Modified Importance Performance Analysis</i> (MIPA) | III-14 |
| BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN | IV-1 |
| IV.1 Analisis Penentuan Atribut Penelitian | IV-1 |
| IV.2 Analisis Perancangan Kuesioner | IV-2 |
| IV.3 Analisis Penyebaran Kuesioner | IV-3 |
| IV.4 Analisis Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | IV-4 |
| IV.4.1 Analisis Hasil Uji Validitas | IV-4 |
| IV.4.2 Analisis Hasil Uji Reliabilitas | IV-5 |

| | |
|---|------------|
| IV.5 Analisis Hasil Uji Beda Independen <i>T-Test</i> | IV-6 |
| IV.6 Analisis Profil Responden | IV-7 |
| IV.7 Analisis Hasil Peta MIPA..... | IV-9 |
| IV.8 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut | IV-13 |
| IV.8.1 Menu Makanan yang Bervariasi (A2) | IV-13 |
| IV.8.2 Pelayanan yang Cepat (A11)..... | IV-15 |
| IV.8.3 Karyawan Mempunyai Pengetahuan yang Baik Mengenai Makanan dan Minuman (A13) | IV-18 |
| IV.8.4 Pemandangan dari Restoran (A17)..... | IV-21 |
| IV.8.5 Kesegaran Makanan (A6) | IV-22 |
| IV.8.6 Konsistensi Makanan (A26) | IV-23 |
| IV.8.7 Konsistensi Pelayanan (A28)..... | IV-25 |
| IV.8.8 Penanganan Terhadap Keluhan (A14) | IV-27 |
| IV.8.9 Kualitas Makanan Secara Umum (A5)..... | IV-29 |
| IV.8.10 Pengalaman Makan yang Baru (A25) | IV-32 |
| IV.9 Tanggapan Pihak Restoran M..... | IV-33 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | V-1 |
| V.1 Kesimpulan..... | V-1 |
| V.2 Saran | V-2 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|--------|
| Tabel I.1 Jumlah Restoran atau Rumah Makan di Kota Bandung | I-2 |
| Tabel I.2 Hasil Jawaban Pertanyaan Pertama | I-5 |
| Tabel I.3 Cara 26 Orang Responden Mengetahui Restoran M | I-6 |
| Tabel I.4 Alasan Responden Memilih Restoran Pesaing | I-6 |
| Tabel I.5 Rekapitulasi Hal-hal yang Menjadi Pertimbangan Responden | I-7 |
| Tabel II.1 Atribut Restoran | II-11 |
| Tabel III.1 Hasil Survei | III-2 |
| Tabel III.2 Alasan Responden Melakukan Pembelian di Restoran Lain | III-3 |
| Tabel III.3 Atribut-atribut Penelitian | III-4 |
| Tabel III.4 Nilai Korelasi Atribut dari Kepentingan | III-8 |
| Tabel III.5 Nilai Korelasi Atribut Kinerja Restoran M | III-8 |
| Tabel III.6 Nilai Korelasi Atribut Kinerja Restoran N | III-9 |
| Tabel III.7 Perhitungan <i>Cronbach's Alpha</i> | III-11 |
| Tabel III.8 Profil Responden | III-11 |
| Tabel III.9 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data Metode MIPA | III-15 |
| Tabel III.10 Rekapitulasi Atribut Peta MIPA | III-17 |
| Tabel IV.1 Rekapitulasi Usulan Perbaikan dan Tanggapan Pihak Restoran M | IV-35 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|--------|
| Gambar I.1 Jumlah Transaksi Restoran M dari Bulan Juli 2018 sampai Juni 2019 | I-4 |
| Gambar I.2 Metodologi Penelitian | I-14 |
| Gambar II.1 Macam-macam Teknik <i>Sampling</i> | II-13 |
| Gambar II.2 Peta MIPA | II-29 |
| Gambar III.1 Hasil Uji Beda (<i>Group Statistics</i>) | III-13 |
| Gambar III.2 Hasil Uji Beda (<i>Independent Samples Test</i>) | III-13 |
| Gambar III.3 Peta MIPA | III-17 |
| Gambar IV.1 Instruksi Kerja Penyajian Makanan Kepada Pelanggan | IV-18 |
| Gambar IV.2 Contoh Dekorasi-dekorasi untuk Tempat Makan | IV-22 |
| Gambar IV.3 Instruksi Kerja untuk Melayani Pelanggan | IV-26 |
| Gambar IV.4 Instruksi Kerja Penanganan Keluhan Pelanggan | IV-28 |
| Gambar IV.5 Contoh <i>Checklist</i> Pengecekan Kebersihan Dapur | IV-31 |
| Gambar IV.6 Contoh Konsep Restoran | IV-33 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Hasil Diskusi dengan Manajer Restoran M, Restoran MB, Restoran N, dan Restoran KT

Lampiran B: Kuesioner

Lampiran C: Hasil Uji Coba Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I ini dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan dan asumsi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Objek penelitian dilakukan pada Restoran M yang terletak di Ciumbuleuit. Latar belakang berisi mengenai apa yang melatarbelakangi suatu masalah di Restoran M lalu dilanjutkan dengan pendalaman suatu masalah untuk mencari akar masalah yang dilakukan dengan identifikasi masalah. Sementara itu, untuk penelitian tidak terlalu luas maka dibutuhkan suatu batasan dan asumsi. Selanjutnya, diberikan tujuan dan manfaat penelitian agar penelitian ini menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Metodologi penelitian dan sistematika penulisan dilakukan agar penelitian menjadi terarah.

I.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia (2019), Indonesia sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 265.000.000 jiwa pada tahun 2018 memiliki aktivitas perekonomian yang tinggi. Perekonomian nasional yang tercermin dari pertumbuhan nasional menunjukkan kondisi perekonomian yang kuat. Pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2018 mencapai 5,17%. Angka ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun 2017 yang hanya mencapai 5,07% (Kementerian Perindustrian Indonesia, 2019). Pertumbuhan ekonomi ini didukung oleh sektor-sektor usaha. Menurut Badan Pusat Statistik (2015), pada klasifikasi baku lapangan usaha terdapat 17 sektor usaha, salah satunya adalah sektor adalah sektor penyedia akomodasi dan makan minum.

Menurut Kementerian Perindustrian Indonesia (2019), industri makan dan minum mengalami perlambatan, yaitu mencapai angka 7,91%. Angka ini lebih rendah dibandingkan pada tahun 2017 yang mencapai 9,23%. Tetapi, terjadi kenaikan konsumsi restoran dan hotel yang mencapai sebesar 5,74% pada tahun 2018. Tingginya kenaikan konsumsi ini menunjukkan bahwa terjadi kenaikan daya beli masyarakat yang lebih banyak terjadi pada golongan masyarakat menengah

ke atas (Kementerian Perindustrian Indonesia, 2019). Dengan meningkatnya kenaikan konsumsi restoran dan hotel ini menunjukkan pendapatan yang semakin meningkat dan tempat-tempat pariwisata di wilayah Indonesia semakin diminati. Meningkatnya konsumsi restoran dan hotel membuat peluang yang besar untuk membuka usaha restoran dan hotel.

Saat ini bisnis kuliner terdapat berbagai macam, mulai dari camilan hingga makanan utama dapat dijadikan suatu usaha. Salah satu bisnis kuliner adalah restoran. Restoran sebagai salah satu contoh dari sektor penyedia makan dan minum merupakan salah satu penggerak pada pertumbuhan ekonomi. Saat ini di Indonesia telah banyak restoran yang dapat ditemukan di mana saja, termasuk kota Bandung. Dengan banyak tempat wisata yang menarik yang berada di kota Bandung, maka hal ini yang menjadikan kota Bandung banyak didatangi oleh wisatawan, baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2017), berdasarkan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, setiap tahunnya, wisatawan yang berkunjung ke Bandung terus stabil yaitu berada di sekitar 5 juta orang. Hal ini membuat peluang bisnis restoran di kota Bandung menjadi besar. Perkembangan bisnis restoran di kota Bandung dibuktikan dengan jumlah restoran atau rumah makan yang berada di kota Bandung. Tabel 1 merupakan jumlah restoran atau rumah makan di kota Bandung dari tahun 2014 sampai tahun 2017 berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Bandung tahun 2019.

Tabel I.1 Jumlah Restoran atau Rumah Makan di Kota Bandung

| Tahun | Jumlah |
|--------------|---------------|
| 2014 | 653 |
| 2015 | 759 |
| 2016 | 795 |
| 2017 | 795 |

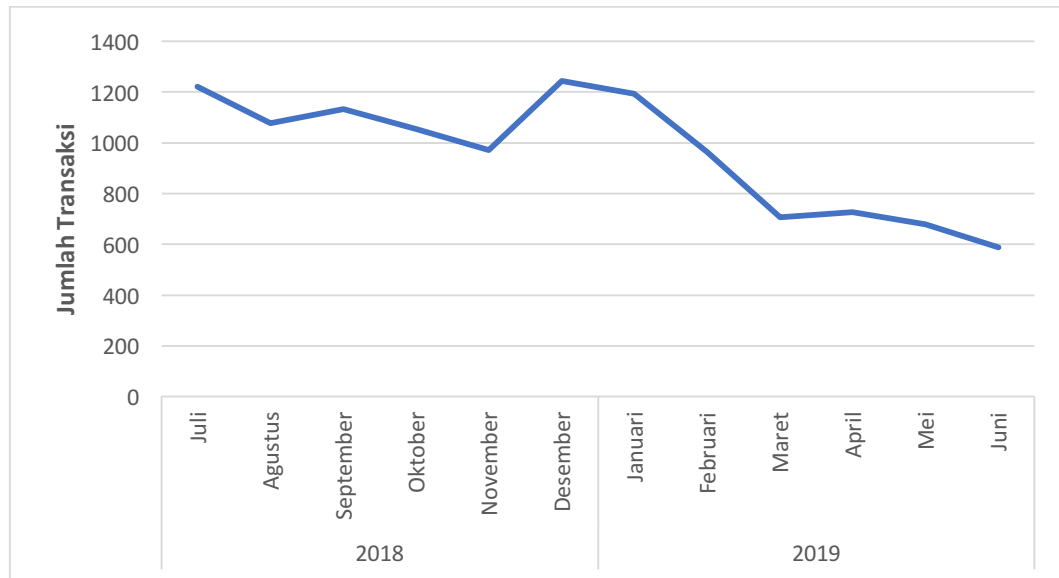
(Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung)

Berdasarkan Tabel I.1, terlihat bahwa terjadi peningkatan di tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Jumlah restoran yang dapat meningkat akan membantu Pendapatan Asli Daerah Kabupaten dan Kota Bandung. Selain itu, dengan meningkatnya jumlah restoran juga dapat membantu wisata kuliner di Bandung semakin berkembang sehingga banyak wisatawan yang berkunjung ke Bandung.

Daerah Ciumbuleuit merupakan salah satu daerah yang berada di atas kota Bandung yang memiliki daya tarik sendiri yang dapat menarik minat pelanggan untuk datang berkunjung. Daerah Ciumbuleuit juga dapat dimanfaatkan

sumber dayanya untuk berbagai bisnis, termasuk bisnis kuliner. Banyak restoran yang ada Ciumbuleuit membuat persaingan antar restoran di Ciumbuleuit juga semakin ketat. Salah satu restoran yang ada di Ciumbuleuit, yaitu Restoran M. Restoran M ini menawarkan makanan utama, makanan ringan, dan *dessert* yang memiliki khas Eropa yang dibawa dengan konsep tempat yang nyaman dan santai untuk berkumpul. Tempat ini telah berdiri selama 12 tahun dan hingga saat ini telah memiliki kurang lebih 60 orang karyawan untuk keseluruhan departemen. Departemen-departemen yang ada pada restoran ini adalah departemen kebersihan, keamanan, *server*, *engineering*, *kitchen*, dan pemasaran. Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh tempat ini adalah lahan parkir, *wifi*, toilet, dan tempat duduk *indoor* serta *outdoor*. Kapasitas restoran ini adalah 1.000 orang. Di lokasi ini juga menyediakan tempat untuk kegiatan-kegiatan seperti pertunangan, pernikahan, ulang tahun, *meeting*, dan lainnya. Harga makanan di restoran ini adalah sekitar Rp 30.000,00 sampai Rp 100.000,00, sementara untuk harga minuman sekitar Rp 20.000,00 sampai Rp 40.000,00.

Restoran M ditetapkan sebagai objek penelitian karena restoran ini merasakan dampak dari persaingan yang terjadi antar restoran yang berada di Ciumbuleuit. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh manajer restoran, manajer restoran menyebutkan bahwa terdapat penurunan jumlah pelanggan yang dialami oleh restoran ini. Menurut manajer restoran, penurunan jumlah pelanggan ini mempengaruhi jumlah transaksi. Selain itu, menurutnya hal ini berbanding lurus dengan pendapatan, sehingga jika jumlah transaksi menurun maka jumlah pendapatan juga menurun. Penurunan jumlah pendapatan menyebabkan target yang telah ditetapkan tidak tercapai. Penurunan ini dapat disebabkan oleh banyak hal seperti pemasaran yang dilakukan oleh pihak manajemen restoran, kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran, harga makanan dan minuman, daya tarik restoran, persaingan dengan kompetitor, dan minat pelanggan. Penurunan ini menyebabkan pihak restoran merasa tidak puas dan berharap dapat kembali meningkatkan jumlah pelanggan yang datang berkunjung ke restoran agar jumlah transaksi dan pendapatan juga meningkat. Oleh karena pihak restoran tidak dapat memberikan data jumlah pendapatan karena bersifat rahasia, maka penulis hanya diberikan data jumlah transaksi selama satu tahun terakhir. Gambar I.1 menunjukkan grafik jumlah transaksi Restoran M dari bulan Juli 2018 sampai bulan Juni 2019.



Gambar I.1 Jumlah Transaksi Restoran M dari Bulan Juli 2018 sampai Juni 2019

Pada Gambar I.1 terlihat bahwa terdapat 1.221 transaksi pada bulan Juli 2018. Lalu, terjadi penurunan pada bulan Agustus, yaitu menjadi sebanyak 1.078 transaksi. Pihak restoran merasa bahwa perlu dilakukan suatu upaya, yaitu dengan cara memberikan promo melalui media sosial. Promo yang diberikan adalah diskon bagi yang berulang tahun di bulan tersebut akan mendapatkan makanan gratis. Hal ini terbukti efektif, yaitu dibuktikan dengan terjadi kenaikan pada bulan September sehingga menjadi 1.133 transaksi. Tetapi, pihak restoran tidak dapat memberikan promo tersebut secara terus menerus sehingga terjadi penurunan selama 2 bulan. Hal ini menyebabkan jumlah transaksi pada bulan November adalah sebanyak 972 transaksi. Pihak restoran kembali memberikan promo maka jumlah transaksi pada bulan Desember adalah sebanyak 1.245 transaksi. Hal ini juga tidak berlangsung lama yang mengakibatkan dari bulan Januari sampai bulan Juni 2019 jumlah transaksi terus menurun. Pada bulan Juni 2019 terdapat sebanyak 589 transaksi. Manajer restoran menyebutkan bahwa jumlah transaksi pada setiap hari Senin sampai Kamis hanya sekitar 10 sampai 15 kali transaksi. Berdasarkan data jumlah transaksi yang diberikan, rata-rata jumlah transaksi setiap harinya adalah sebanyak 27 kali transaksi.

Manajer restoran menyebutkan bahwa kondisi restoran pada hari biasa, yaitu hari Senin sampai Kamis selalu sepi pengunjung, tetapi pada akhir pekan, yaitu mulai dari hari Jumat sampai Minggu, restoran lumayan ramai pengunjung karena banyak yang melakukan kegiatan seperti perayaan ulang tahun,

pernikahan, atau lainnya. Manajer restoran mengkhawatirkan jika penurunan jumlah transaksi terus terjadi maka restoran akan tidak dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan sehingga restoran menjadi rugi. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk dapat mengetahui apa yang menjadi penyebab permasalahan tersebut dapat terjadi.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Saat ini dengan banyaknya restoran yang ada di Ciumbuleuit membuat persaingan antar restoran menjadi ketat. Setiap restoran berusaha untuk menarik pelanggan agar pelanggan datang berkunjung ke restoran. Setiap restoran harus mengupayakan agar pelanggan tetap datang berkunjung dan memiliki minat untuk kembali mengunjungi restoran. Hal ini dilakukan agar restoran dapat bertahan dan dapat bersaing dengan restoran lain. Untuk mengetahui masalah-masalah apa yang menjadi penyebab penurunan jumlah transaksi yang terjadi pada Restoran M maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut.

Untuk dapat mengetahui penyebab dari permasalahan, maka dilakukan wawancara dengan 30 orang responden yang dipilih secara sembarang yang berada di kawasan Ciumbuleuit. Kriteria responden yang dipilih adalah sesuai dengan target pasar dari Restoran M, yaitu pelanggan yang berada di kalangan mahasiswa/i, keluarga, dan pegawai kantor. Lalu, kriteria responden yang lain adalah responden pernah mengunjungi Restoran M. Dari 30 orang responden, didapatkan bahwa sebanyak 12 orang mahasiswa/i, 9 orang pegawai kantor, dan 9 orang dari keluarga. Dari keluarga, hanya dipilih satu orang untuk mewakili keluarga. Dari 26 orang responden, mereka menyebutkan bahwa pernah mengunjungi Restoran M.

Pertanyaan pertama yang diberikan kepada responden adalah restoran apa yang dipilih responden ketika hendak datang berkunjung ke restoran untuk makan siang, makan malam, atau melakukan kegiatan di daerah Ciumbuleuit. Hasil jawaban dari pertanyaan pertama ini ditunjukkan pada Tabel I.2

Tabel I.2 Jumlah Responden yang Memilih Restoran

| Hasil Jawaban | Jumlah Orang |
|---------------|--------------|
| Restoran M | 7 orang |
| Restoran N | 14 orang |
| Restoran lain | 9 orang |

Restoran lain yang ada pada Tabel I.2 adalah Miss Bee, Kiputih Satu, Kalpa Tree, dan Waroeng Ethnic. Pertanyaan kedua yang diberikan adalah apakah responden mengetahui Restoran M dan bagaimana cara responden mengetahui Restoran M. Jawaban dari pertanyaan kedua ini adalah sebanyak 26 orang mengetahui Restoran M dan 4 orang tidak mengetahui Restoran M. Tabel I.3 menunjukkan hasil jawaban dari cara 26 orang responden mengetahui Restoran M.

Tabel I.3 Cara 26 Orang Responden Mengetahui Restoran M

| Cara Mengetahui Restoran M | Jumlah Orang |
|--|---------------------|
| Hasil <i>googling</i> dan media sosial | 22 orang |
| Rekomendasi orang lain | 4 orang |

Berdasarkan Tabel I.3, terlihat bahwa banyak orang mengetahui Restoran M dari hasil *googling* dan media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa cara pihak Restoran M memasarkan restorannya telah berhasil karena Restoran M diketahui oleh 26 orang responden.

Pertanyaan ketiga yang diberikan mengenai alasan responden memilih restoran kompetitor. Alasan-alasan memilih restoran kompetitor adalah karena suasana restoran, menu makanan, waktu penyajian, pilihan *spot* untuk foto dan duduk, keramahan pelayanan, kemudahan dalam memanggil pelayanan, restoran kompetitor lebih menarik, dan restoran kompetitor dapat menutupi kekurangan Restoran M. Tabel I.4 merupakan hasil rekapitulasi alasan responden dalam memilih restoran kompetitor.

Tabel I.4 Alasan Responden Memilih Restoran Kompetitor

| Alasan Memilih | Frekuensi |
|--------------------------------------|------------------|
| Kemudahan dalam memanggil pelayan | 7 |
| Keramahan pelayan | 20 |
| Menu makanan | 21 |
| Pilihan <i>spot</i> foto dan duduk | 12 |
| Suasana restoran | 15 |
| Waktu penyajian | 10 |
| Menarik | 20 |
| Dapat menutupi kekurangan Restoran M | 23 |

Berdasarkan Tabel I.4, alasan-alasan yang memiliki frekuensi terbanyak adalah keramahan pelayan, menu makanan, restoran kompetitor lebih menarik, dan restoran kompetitor dapat menutupi kekurangan Restoran M. Menurut responden, keramahan pelayan restoran kompetitor lebih baik dibandingkan dengan Restoran M. Menurut mereka, pelayan sangat ramah dalam melayani pelanggan, dimulai pada saat pelanggan datang hingga pelanggan pulang. Selain itu, pelayan dapat

menjelaskan dengan baik jika ada menu makanan yang kurang diketahui oleh pelanggan. Lalu, menurut responden, menu makanan yang ditawarkan oleh restoran kompetitor lebih beragam dibandingkan Restoran M. Menurut mereka, menu makanan yang ada pada restoran kompetitor banyak macamnya sehingga pelanggan dapat bebas memilih makanan maupun minuman. Lalu, menurut responden, restoran kompetitor lebih menarik dibandingkan dengan Restoran M. Hal ini dinyatakan oleh responden bahwa restoran kompetitor menyediakan lebih banyak fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Lalu, menurut responden, restoran kompetitor dapat menutupi kekurangan Restoran M, yaitu seperti fasilitas yang kurang memadai, harga makanan yang terlalu mahal, dan kualitas pelayanan yang tidak baik.

Dari 23 orang yang memilih restoran kompetitor, dalam hal ini restoran kompetitor adalah Restoran N dan restoran lain, menceritakan bahwa mereka pernah mengunjungi Restoran M tetapi hanya satu sampai tiga kali saja. Ketika ditanya apakah mereka berminat untuk kembali lagi, 20 orang mengatakan bahwa mereka berpikir ulang untuk kembali lagi dan 3 orang mengatakan ingin kembali lagi ke Restoran M tetapi tidak dalam waktu dekat karena menurut responden, masih banyak restoran yang lebih bagus dibandingkan Restoran M. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan yang datang ke Restoran M menjadi menurun sehingga restoran mengalami sepi pengunjung karena banyak responden banyak berpikir ulang untuk kembali dan pindah ke restoran lain.

Pertanyaan keempat yang diberikan adalah hal-hal apa yang menjadi pertimbangan responden ketika hendak datang ke restoran. Hasil jawaban dari pertanyaan keempat dapat dilihat pada Tabel I.5.

Tabel I.5 Rekapitulasi Hal-hal yang Menjadi Pertimbangan Responden

| Hal-hal yang Menjadi Pertimbangan | Frekuensi |
|-----------------------------------|-----------|
| Fasilitas | 23 |
| Harga | 20 |
| Lokasi | 18 |
| Rasa | 20 |
| Suasana | 17 |

Berdasarkan Tabel I.5, terlihat bahwa hal-hal yang menjadi pertimbangan yang memiliki frekuensi terbanyak adalah fasilitas, harga, dan rasa lalu diikuti oleh lokasi dan suasana. Fasilitas-fasilitas yang dapat diberikan oleh suatu restoran adalah seperti ketersediaan *wifi*, ketersediaan lahan parkir yang luas, ketersediaan toilet,

wastafel, dan mushola yang bersih, ketersediaan taman bermain, dan ketersediaan stop kontak. Harga menjadi hal yang dipertimbangkan karena jika harga makanan dan minuman yang ditawarkan terlalu mahal maka hal ini akan membuat pelanggan tidak ingin datang. Harga ini juga berhubungan dengan rasa karena dalam persepsi responden, jika ada harga maka ada rasa. Jika harga yang ditawarkan mahal maka harapan pelanggan adalah ada rasa makanan yang berkualitas. Ketika harga terlalu mahal tetapi tidak rasa makanan tidak enak, maka hal ini dapat menyebabkan pelanggan enggan untuk datang kembali. Lokasi menjadi hal yang dipertimbangkan karena menurut responden, jika lokasi terlalu jauh dan akses yang sulit membuat pelanggan enggan untuk datang berkunjung. Lalu, suasana menjadi hal yang dipertimbangkan karena menurut responden, mereka mengharapkan suasana restoran yang nyaman, area restoran bersih, dan tempat yang tidak panas sehingga hal-hal tersebut yang membuat pelanggan ingin datang berkunjung.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan manajer restoran, manajer restoran menyebutkan saat ini pihak restoran telah berupaya untuk menaikkan minat pelanggan agar pelanggan dapat mengunjungi restoran. Bentuk upaya yang dilakukan oleh restoran adalah seperti memberikan promo atau diskon setiap bulan, melakukan promosi di media sosial, menawarkan paket *event*, dan hal lainnya tetapi menurut manajer restoran hal tersebut tidak efektif karena penurunan tetap saja terjadi. Pihak restoran memberikan diskon bagi yang berulang tahun di bulan-bulan tertentu. Pihak restoran juga telah melakukan promosi di media sosial yaitu dengan melakukan *update feed* dan *story* di *Instagram*. Pihak restoran juga telah menawarkan paket *event*. Hal-hal lainnya yang telah dilakukan oleh restoran adalah menyediakan tempat untuk kegiatan-kegiatan seperti pernikahan, pertunangan, ulang tahun, dan lainnya, menawarkan makanan mulai dari makanan utama hingga *dessert*, dan menyediakan lahan parkir yang luas. Manajer restoran menyebutkan bahwa hal ini tidak terlalu membantu sehingga dirasa tidak efektif untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Manajer restoran juga menyebutkan bahwa pihak restoran menjaga kualitas makanan dan harga sehingga dapat bersaing dengan restoran lain.

Manajer restoran menduga jika penurunan jumlah transaksi ini disebabkan oleh banyak restoran lain yang berada di sekitar, seperti Miss Bee, Kiputih Satu, Waroeng Ethnic, dan Kalpa Tree. Manajer restoran menyebutkan

bahwa restoran yang paling memungkinkan untuk menjadi kompetitor adalah Restoran N karena restoran ini menawarkan makanan yang serupa, membawakan konsep yang serupa, dan target pasar yang dituju juga sama dengan Restoran M. Menurut manajer Restoran M, pelanggan dapat pindah ke Restoran N karena manajer restoran merasa pihak restoran kurang memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Manajer restoran menyebutkan bahwa Restoran N memiliki tempat yang lebih luas, pilihan menu makanan lebih banyak, dan pilihan *spot* untuk foto dan duduk yang lebih banyak sehingga manajer restoran menduga hal ini menjadi daya tarik Restoran N. Hal-hal ini yang tidak dimiliki oleh Restoran M, yaitu tempat yang tidak luas walaupun menurut manajer restoran, tempat yang disediakan telah luas, lalu pilihan menu makanan yang beragam, tetapi hanya makanan khas Eropa saja yang ditawarkan, makanan lain seperti makanan khas Jepang dan khas Indonesia tidak ditawarkan, dan pilihan *spot* untuk duduk hanya *outdoor* dan *indoor* dengan kapasitas tempat untuk 1.000 orang, sementara pihak restoran hanya menyediakan sedikit *spot* untuk foto. Hal-hal ini dapat menyebabkan keinginan pelanggan tidak dapat terpenuhi oleh Restoran M atau apa yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pelanggan pindah ke restoran lain.

Restoran N menjadi pembanding berdasarkan pernyataan manajer Restoran M yang menyebutkan jika restoran yang paling memungkinkan menjadi kompetitor adalah Restoran N. Selain itu, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 30 orang responden, sebanyak 14 orang responden memilih Restoran N. Jumlah ini lebih banyak dibanding dengan jumlah responden yang memilih Restoran M dan restoran lain. Lalu, konsep yang dibawa oleh Restoran N dan target pasar yang dituju juga serupa dengan Restoran M. Restoran N juga menyediakan tempat untuk melakukan berbagai kegiatan.

Restoran N merupakan restoran yang juga terletak di Ciumbuleuit yang telah berdiri dari awal tahun 2018. Jarak restoran ini dengan Restoran M hanya 300 m. Restoran ini menawarkan tempat wisata kuliner yang di dalamnya terdapat kawasan wisata yang lengkap dengan fasilitas hiburan dan rekreasi untuk keluarga. Tempat ini biasa dijadikan sebagai tempat yoga bersama di taman, tempat pernikahan, tempat perayaan ulang tahun, tempat *meeting*, dan lainnya. Tempat yang disediakan ada yang *outdoor* dan *indoor*. Makanan yang ditawarkan di tempat ini sangat beragam, mulai dari makanan khas Eropa, Jepang, hingga

Indonesia dengan harga mulai dari Rp 25.000,00 sampai Rp 100.000,00. Tempat ini juga menawarkan kopi bagi pencinta kopi dan minuman yang beragam dengan harga mulai dari Rp 10.000,00 sampai Rp 30.000,00. Menurut pengamatan penulis, restoran ini tidak hanya ramai pada akhir pekan, tetapi juga ramai pada hari biasa. Selain itu, jarak tempuh dari Restoran M ke Restoran N tidak sampai 10 menit.

Dari penjelasan paragraf sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi akar masalah dari permasalahan Restoran M adalah kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan oleh alasan responden memilih restoran lain yang banyak menyebutkan hal-hal mengenai kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, yaitu seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan pelanggan. Pelanggan cenderung akan membandingkan apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Jika tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan merasa tidak puas sehingga pelanggan tidak ingin kembali lagi dan pelanggan akan berpindah ke restoran lain. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, maka hal ini akan menaikkan jumlah pelanggan yang datang berkunjung ke restoran sehingga jumlah transaksi juga turut meningkat karena banyak pelanggan yang datang. Peningkatan jumlah transaksi ini akan menyebabkan target yang ditetapkan oleh pihak restoran dapat tercapai. Menurut Lee, Kim, Hemmington, dan Yun (2004), para pelaku bisnis akan selalu berusaha untuk menjadi lebih unggul dari kompetitornya, namun ketika produk yang ditawarkan semakin mirip satu sama lainnya, keunggulan dapat diperoleh dari komponen jasa pada produk tersebut.

Menurut Tjiptono (2012), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik. Jika pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan, maka kualitas

pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Jika pelayanan yang diterima lebih jelek dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk. Oleh karena itu, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui kinerja dari Restoran M dan apa saja yang perlu diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan metode *Modified Importance-Performance Analysis* (MIPA). Metode MIPA merupakan perkembangan dari metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang dikembangkan oleh Yavas dan Shemwell pada tahun 2001. Menurut Yavas dan Shemwell (2001), metode MIPA ini digunakan untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan kepentingan dan kinerja yang dilakukan dengan melakukan perbandingan kinerja antara perusahaan dengan perusahaan kompetitor. Hal ini yang menjadi kelebihan metode MIPA, yaitu dapat diketahui kinerja perusahaan dan kinerja kompetitor. Dengan kata lain, metode MIPA digunakan karena metode ini dapat menunjukkan perbandingan antara kepentingan kualitas pelayanan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan kinerja perusahaan dengan kinerja perusahaan kompetitor. Alasan lain dari penggunaan metode MIPA adalah karena persaingan antar restoran yang ketat akibat banyaknya restoran yang berada di Ciumbuleuit, sehingga untuk mengungguli persaingan, Restoran M harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga ke depannya jumlah pelanggan yang datang ke Restoran M meningkat. Lalu, alasan lain adalah kemudahan dalam menentukan prioritas perbaikan karena menggunakan diagram sehingga prioritas perbaikan menjadi lebih terarah.

Perbandingan kinerja dengan perusahaan kompetitor dilakukan dengan harapan perusahaan dapat lebih mudah untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan karena kecenderungan pelanggan melakukan perbandingan kualitas jasa yang diterima dengan kualitas jasa yang diharapkan pelanggan. Harapan lain dari penggunaan metode MIPA adalah perusahaan dapat mengetahui kualitas jasa seperti apa yang mampu menyaingi atau melebihi kualitas jasa perusahaan kompetitor.

Berdasarkan penjelasan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran M dibandingkan dengan restoran kompetitor dengan metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA)?
2. Apa saja usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Restoran M?

I.3 Batasan dan Asumsi Masalah

Pada penelitian ini dilakukan pembatasan dan pemberian asumsi masalah. Pembatasan dan pemberian asumsi masalah dilakukan agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah. Batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Objek penelitian ini adalah orang-orang yang pernah mengunjungi Restoran M dan Restoran N.
2. Usulan yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.
3. Usulan tidak memperhitungkan biaya.
4. Pengambilan data dilakukan selama 2 minggu pada bulan November 2019.

Asumsi yang diberikan untuk penelitian ini adalah tidak ada perubahan pada perusahaan, baik secara internal maupun eksternal.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Restoran M dibandingkan dengan restoran kompetitor dengan metode *Modifed Importance Performance Analysis* (MIPA).
2. Mampu memberikan usulan kepada Restoran M untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

I.5 Manfaat Penelitian

Jika tujuan penelitian dapat tercapai dan pokok permasalahan telah terjawab, maka kegunaan atau manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Memahami permasalahan yang dihadapi oleh Restoran M dan dapat membantu memberikan usulan perbaikan.
 - b. Menambah pengalaman dan menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama di dunia perkuliahan ke dunia nyata.
 - c. Menambah wawasan mengenai metode *Modified Importance-Performance Analysis* (MIPA) dan dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan suatu restoran.
 - d. Memenuhi salah satu prasyarat kelulusan mata kuliah Skripsi sesuai dengan kurikulum di Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan atribut-atribut yang perlu diperbaiki.
 - b. Usulan yang diberikan dapat diterapkan oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Bagi Pembaca
 - a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan untuk meningkatkan kualitas jasa suatu perusahaan dengan metode *Modified Importance-Performance Analysis* (MIPA).
 - b. Pembaca dapat mengembangkan pengetahuan dan informasi untuk penelitian selanjutnya.

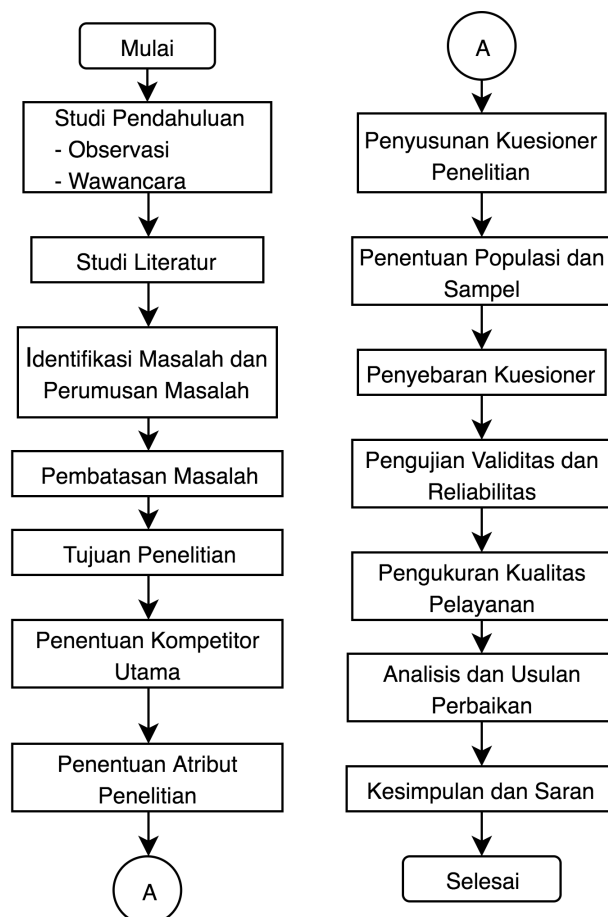
I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah penelitian dari awal hingga akhir. Metodologi ini terdiri tahapan-tahapan yang akan dilakukan pada penelitian. Metodologi penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.2. Gambar metodologi penelitian dibuat untuk memudahkan membaca alur dari metodologi penelitian. Metodologi pada penelitian ini terdiri dari studi pendahuluan, studi literatur, identifikasi masalah dan perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, penentuan kompetitor utama, penentuan atribut penelitian, penyusunan kuesioner penelitian, penentuan populasi dan sampel, penyebaran kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas, pengukuran kualitas pelayanan,

analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Langkah-langkah yang ada metodologi penelitian adalah sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan penelitian awal pada objek penelitian, yaitu Restoran M. Studi pendahuluan dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara kepada pihak restoran. Studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami oleh restoran dan upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan literatur berisi teori-teori metode *Modified Importance-Performance Analysis* (MIPA) dan segala teori yang dibutuhkan pada penelitian ini. Teori-teori yang mendukung penelitian ini dapat berasal dari buku-buku dan jurnal-jurnal.

3. **Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah**

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah untuk mengetahui penyebab-penyebab dari kendala yang dialami oleh pihak restoran. Identifikasi masalah dilakukan dengan cara wawancara kepada manajer restoran dan pelanggan. Dari identifikasi masalah tersebut kemudian dapat dirumuskan apa yang menjadi pokok permasalahan pada Restoran M.
4. **Pembatasan Masalah**

Pada tahap ini dilakukan pembatasan masalah untuk mempersempit cakupan penelitian. Hal ini dilakukan agar penelitian menjadi terfokus.
5. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah memberikan usulan perbaikan untuk Restoran M agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan atribut-atribut sehingga dapat bersaing dengan restoran lain.
6. **Penentuan Kompetitor Utama**

Pada tahap ini dilakukan kompetitor utama untuk melihat restoran apa yang layak untuk dijadikan kompetitor. Kompetitor utama adalah restoran yang menempati pangsa pasar terbesar. Restoran yang disebut kompetitor adalah ketika pelanggan berpindah ke restoran lain. Penentuan kompetitor utama dilakukan dengan melakukan survei kepada responden yang pernah mengunjungi restoran di daerah Ciumbuleuit.
7. **Penentuan Atribut Penelitian**

Pada tahap ini dilakukan penentuan atribut penelitian yang dilakukan dengan studi literatur. Selain itu, penentuan atribut penelitian juga dilakukan dengan melakukan wawancara pihak restoran lain yang memiliki konsep yang serupa. Dari tahap ini akan dihasilkan beberapa atribut penelitian yang digunakan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan Restoran M.
8. **Penyusunan Kuesioner Penelitian**

Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan atribut penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Kuesioner penelitian dibuat untuk menilai tingkat kepentingan atribut, tingkat kualitas pelayanan Restoran M dan Restoran N, dan tingkat kepuasan pelayanan

Restoran M. Kuesioner penelitian menggunakan skala *likert*, yaitu dari angka 1 sampai 5.

9. Penentuan Populasi dan Sampel
Pada tahap ini dilakukan penentuan populasi dan sampel untuk melihat berapa banyak data yang dibutuhkan pada penelitian ini.
10. Penyebaran Kuesioner Penelitian
Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Jumlah responden diketahui berdasarkan teknik *sampling* dan jumlah sampel. Hal ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang kemudian data-data tersebut akan diolah.
11. Pengujian Validitas dan Reliabilitas
Pada tahap ini dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk data penelitian yang telah terkumpul. Pengujian dilakukan untuk ketiga penilaian, yaitu kepentingan atribut, kinerja Restoran M, dan kinerja Restoran N. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan telah sesuai mengukur yang seharusnya diukur. Sementara uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur telah reliabel atau konsisten sehingga data yang digunakan dapat diandalkan.
12. Pengukuran Kualitas Pelayanan
Pada tahap ini dilakukan rekapitulasi dari hasil kuesioner kemudian pengujian validitas dan reliabel sehingga didapatkan bahwa data hasil kuesioner tersebut bersifat valid dan reliabel yang menunjukkan bahwa alat ukur (kuesioner) penelitian ini dapat diandalkan dan sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan. Lalu, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan perhitungan nilai *relative performance index* untuk setiap atribut dan melakukan perhitungan rata-rata nilai *relative performance index* dan *own performance* untuk setiap atribut. Dari hasil perhitungan tersebut, maka akan dibuat peta *Modified Importance-Performance Analysis* (MIPA).
13. Analisis dan Usulan Perbaikan
Pada tahap ini dilakukan analisis dan usulan perbaikan. Analisis dilakukan dengan melihat hasil dari pengukuran kualitas pelayanan. Analisis dilakukan untuk semua kuadran yang ada pada peta MIPA. Lalu,

pemberian usulan dilakukan berdasarkan atribut-atribut yang perlu diperbaiki. Hal ini dilakukan agar Restoran M dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat bersaing dengan restoran lain.

14. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan dan pemberian saran agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik lagi.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan dan asumsi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan segala teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dan berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dibahas mengenai profil perusahaan, cara pengumpulan data, hasil pengumpulan data, cara pengolahan data, dan hasil pengolahan data.

BAB IV: ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis terhadap hasil penelitian dan pemberian usulan perbaikan berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner terhadap atribut-atribut penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapat dari keseluruhan penelitian dan pemberian saran untuk penelitian selanjutnya.