

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN WAROENG
SETIABUDI 2 BERDASARKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Andreas Kurniawan

NPM : 2013610112



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Andreas Kurniawan
NPM : 2013610112
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN LAYANAN WAROENG SETIABUDI 2
BERDASARKAN METODE IMPROVEMENT GAP ANALYSIS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 14 Agustus 2019

**Ketua Program Studi Teknik
Industri**

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

Dosen Pembimbing

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

ABSTRAK

Waroeng Setiabudi 2 merupakan sebuah restoran yang bergerak dalam makanan cepat saji yang berupa berbagai menu makanan dari makanan ringan hingga makanan berat. Waroeng Setiabudi 2 sudah berjalan sejak tahun 2012 dan merupakan cabang dari Waroeng Setiabudi 1 yang lebih dikenal dengan sebutan Serabi Enhai. Namun dari hasil wawancara dan kotak saran, terdapat beberapa keluhan yang diungkapkan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas layanan di Waroeng Setiabudi 2, diharapkan akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap Waroeng Setiabudi 2 sebagai salah satu restoran yang cukup ternama di Bandung. Atribut penelitian diperoleh merupakan gabungan dari hasil studi literature dan wawancara.

Dari hasil studi literatur, diperoleh sebanyak 22 atribut SERVQUAL yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi jasa. Dari hasil wawancara kepada pelanggan dengan metode Critical Incident Technique (CIT) didapatkan 20 atribut. Proses penggabungan atribut ini menghasilkan 20 buah atribut yang digunakan untuk penelitian. Hasil atribut tersebut kemudian disusun menjadi kuesioner untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Kuesioner disebar ke 167 responden, tetapi hanya 100 responden yang memenuhi syarat. Hasil kuesioner divalidasi menggunakan metode korelasi pearson dan didapatkan 14 atribut yang valid. 14 atribut valid tersebut direability menggunakan basic nilai cronbach alpha dimana hasilnya diatas 0.6 dan alat ukur dapat dinyatakan cukup baik.

Berdasarkan pengolahan data dengan metode IGA, terdapat 4 atribut yang termasuk di dalam Kuadran I (*critical attributes improve*) dan menjadi prioritas perbaikan. Ke-4 atribut tersebut adalah suasana tempat makan, konsistensi pelayanan yang diberikan, kejelasan sistem antrian pemesanan, dan kecepatan layanan yang diberikan oleh Waroeng Setiabudi 2. Usulan perbaikan yang diberikan antara lain seperti letak dari penempatan *speaker* dan pembaharuan *speaker*, himbauan dan pemberitahuan dari karyawan kepada pelanggan, pengurutan antrian pemesanan, pengadaan *Wi-fi*, alat alternatif pembayaran lain, penyediaan buku-buku atau majalah.

ABSTRACT

Waroeng Setiabudi 2 is a restaurant engaged in fast food in the form of various food menus from snacks to heavy foods. Waroeng Setiabudi 2 has been running since 2012 and is a branch of Waroeng Setiabudi 1, better known as Serabi Enhai. But from the results of interviews and suggestion boxes, there are several complaints expressed by customers. By improving the quality of service at Waroeng Setiabudi 2, it is hoped that it will increase customer satisfaction and trust in Waroeng Setiabudi 2 as one of the well-known restaurants in Bandung. The research attributes obtained are a combination of the results of literature studies and interviews.

From the results of the literature study, 22 SERVQUAL attributes were grouped into 5 service dimensions. From the results of interviews with customers with the Critical Incident Technique (CIT) method, 20 attributes were obtained. The process of combining these attributes produces 20 attributes that are used for research. The results of the attributes are then compiled into a questionnaire to obtain the data needed. The questionnaire was distributed to 167 respondents, but only 100 respondents were eligible. The results of the questionnaire were validated using Pearson correlation method and obtained 14 valid attributes. The 14 valid attributes are reversed using the basic cronbach alpha value where the results are above 0.6 and the measuring instrument can be declared quite good.

Based on data processing using the IGA method, there are 4 attributes that are included in Quadrant I (critical attributes improve) and become priority improvements. The four attributes are the atmosphere of the place to eat, the consistency of the services provided, the clarity of the ordering queue system, and the speed of service provided by Waroeng Setiabudi 2. Proposals for improvements include the placement of speakers and renewal of speakers, appeals and notifications from employees to customers, order queue ordering, procurement of Wi-fi, other alternative payment tools, provision of books or magazines.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Layanan Waroeng Setiabudi 2 Berdasarkan Metode *Improvement Gap Analysis*”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu teknik industri.

Pada penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan yang sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku kedua dosen penguji siding proposal yang telah menguji sidang proposal skripsi dan memberikan masukan untuk skripsi.
3. Semua dosen Teknik Industri UNPAR yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk waktu dan tenaga yang dikerahkan untuk membimbing penulis selama perkuliahan.
4. Seluruh pihak Waroeng Setiabudi 2 atas waktunya yang telah diluangkan berdiskusi dengan penulis dan membantu kelancaran penyusunan skripsi.
5. Orangtua dan keluarga yang selalu memberikan nasihat, dukungan dan doa untuk penulis selama menjalani kuliah.
6. Teman-teman Teknik Industri UNPAR 2013, terutama kelas A, terima kasih sudah menjadi teman satu kelas yang baik selama 8 semester. Terima kasih untuk segala bantuannya baik di dalam maupun di luar perkuliahan.
7. Para teman-teman Dimas, Alfian, Bob, Eki, Reggie, Aditya, Timothy, Andri yang telah menjadi teman selama menjalani kuliah dan untuk dukungan, kritik, saran, dan hiburan-hiburannya untuk penulis selama kuliah.
8. Seluruh rekan, kerabat, dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari sempurna. Namun demikian, penulis berharap agar skripsi yang telah disusun ini dapat memberikan bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 14 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-6
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-6
I.6 Metodologi Penelitian	I-7
I.7 Sistematika Penulisan	I-10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Mutu Jasa.....	II-5
II.3 Evaluasi Mutu Layanan	II-7
II.4 <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-8
II.5 <i>Critical Incident Technique</i>	II-11
II.6 Teknik Pengumpulan Data.....	II-12
II.7 Metode Pengambilan Sample.....	II-13
II.8 Skala Pengukuran	II-14
II.9 Uji Validitas.....	II-16
II.10 Uji Reabilitas.....	II-17

BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA

III.1 Deskripsi Perusahaan	III-1
III.2 Identifikasi Atribut.....	III-3
III.3 Penyusunan Kuisisioner Penelitian.....	III-7
III.4 Penentuan Teknik Sampling dan Responden Penelitian	III-9
III.5 Penentuan Populasi dan Jumlah Sampel Penelitian	III-9
III.6 Penyebaran Kuisisioner Penelitian	III-10
III.7 Data Profil Responden	III-10
III.7.1 Data Usia Responden	III-10
III.7.2 Data Pekerjaan Responden	III-11
III.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	III-12
III.8.1 Uji Validitas	III-12
III.8.2 Uji Reliabilitas	III-15
III.9 Pembuatan Matriks IGA	III-17

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

IV.1 Analisis Penentuan Atribut Penelitian	IV-1
IV.2 Analisis Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	IV-2
IV.3 Analisis Profil Responden.....	IV-3
IV.4 Analisis Pengujian Validitas dan Reliabilitas	IV-4
III.4.1 Analisis Pengujian Validitas	IV-4
III.4.2 Analisis Pengujian Reliabilitas.....	IV-5
IV.5 Analisis Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	IV-5
III.5.1 Analisis Atribut Kuadran I	IV-6
III.5.2 Analisis Atribut Kuadran II	IV-8
III.5.3 Analisis Atribut Kuadran III	IV-9
III.5.4 Analisis Atribut Kuadran IV	IV-10
IV.6 Usulan Perbaikan Atribut Kuadran I.....	IV-11
III.6.1 Usulan Perbaikan Atribut Tentang Suasana Tempat Makan (A1)	IV-12
III.6.2 Usulan Perbaikan Atribut Konsistensi Pelayanan Yang Diberikan (A14)	IV-13
III.6.3 Usulan Perbaikan Atribut Mengenai Kejelasan Sistem Antrian Pemesanan (A15)	IV-14

III.6.4 Usulan Perbaikan Atribut Mengenai Kecepatan Layanan Yang Diberikan (A16)	IV-14
IV.7 Usulan Perbaikan Atribut Kuadran IV	IV-15
III.7.1 Usulan Perbaikan Atribut Mengenai Kelengkapan Fasilitas Tempat Makan (A2)	IV-15
III.7.2 Usulan Perbaikan Atribut Mengenai Pemisahan Antara <i>Smoking Area</i> dan <i>Non-Smoking Area</i> (A9)	IV-16
III.7.3 Usulan Perbaikan Atribut Mengenai Tampilan Menu Makanan (A4).....	IV-17
III.7.4 Usulan Perbaikan Atribut Mengenai Kecepatan Layanan Yang Diberikan (A16)	IV-17
IV.8 Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-17
IV.9 Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Performansi Atribut.....	IV-18

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Pendapatan Waroeng Setiabudi 2 selama 4 tahun terakhir	I-2
Tabel I.2	Hasil Rekapitulasi Wawancara dengan Responden.....	I-4
Tabel III.1	Atribut Hasil Studi Literatur	III-3
Tabel III.2	Atribut Hasil CIT	III-5
Tabel III.3	Atribut Penelitian	III-6
Tabel III.4	Pertanyaan ESFQ	III-7
Tabel III.5	Pertanyaan ESDQ.....	III-8
Tabel III.6	Nomor pertanyaan acak	III-9
Tabel III.7	Pengujian Validitas Atribut Pertama	III-12
Tabel III.8	Pengujian Validitas Atribut Kedua.....	III-13
Tabel III.9	Pengujian Validitas Atribut Ketiga.....	III-14
Tabel III.10	Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Functional Questions</i>	III-16
Tabel III.11	Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Dysfunctional Questions</i>	III-16
Tabel III.12	Hasil Uji Reliabilitas pada pertanyaan kepuasan saat ini	III-17
Tabel III.13	Rekapitulasi Perhitungan Data dengan Metode IGA.....	III-17
Tabel III.14	Rekapitulasi Pengelompokan Atribut	III-20
Tabel IV.1	Rekapitulasi Perhitungan Data Kuadran I	IV-7
Tabel IV.2	Rekapitulasi Perhitungan Data Kuadran II	IV-8
Tabel IV.3	Rekapitulasi Perhitungan Data Kuadran III	IV-9
Tabel IV.4	Rekapitulasi Perhitungan Data Kuadran IV.....	IV-10
Tabel IV.5	Rekapitulasi Permasalahan dan Usulan Perbaikan	IV-18
Tabel IV.6	Nilai ACSk Setiap Atribut.....	IV-19

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian	I-8
Gambar II.1	Matriks IGA.....	II-10
Gambar III.1	Tampak Depan Waroeng Setiabudi 2	III-2
Gambar III.2	Tampak Dalam Waroeng Setiabudi 2	III-2
Gambar III.3	<i>Pie Chart</i> Data Usia Responden.....	III-11
Gambar III.4	<i>Pie Chart</i> Data Pekerjaan Responden	III-11
Gambar III.5	Grafik <i>Improvement Gap Analysis</i>	III-19
Gambar IV.1	Letak Speaker Tempel.....	IV-12
Gambar IV.2	Contoh Speaker Modern.....	IV-13

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I ini akan dijelaskan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan garis besar penelitian dan masalah yang akan dibahas sebagai salah satu tahap untuk menyelesaikan suatu masalah. Bab I ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis di Indonesia sudah sangatlah banyak dan beragam sehingga setiap bidang industri mengalami beberapa pengaruh perkembangan, salah satu contoh yang sangat diminati banyak orang pada saat ini adalah bidang industri kuliner. Pada saat ini kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki perkembangan industri kuliner yang baik. Hal tersebut dapat dilihat pada artikel redaksi travel (2014, 13 Februari), "Bandung, Kota Favorit Wisata Kuliner di Indonesia. Pada 20 Desember 2013-15 Januari 2014, detikTravel menggelar detikTravel Reader's Choice. Ini adalah survei mengenai beragam destinasi di Indonesia yang terbagi menjadi beberapa kategori, termasuk kota kuliner favorit. Berdasarkan survei dari 3.970 responden, Bandung menjadi kota wisata kuliner favorit di Indonesia. Kota Bandung mendapat angka 2.341 atau sekitar 59%. Mengalahkan 4 kota lainnya yaitu Makassar (8%), Surabaya (15%), Padang (14%), dan Cirebon (3%)." (Sumber: <http://www.detik.com>).

Kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam persaingan industri kuliner adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat yang berarti bagi industri kuliner yaitu hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis dan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan untuk pembelian ulang sehingga terciptanya loyalitas pelanggan serta rekomendasi dari mulut ke mulut terhadap suatu barang atau jasa yang menguntungkan bagi industri kuliner yang dijalani.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kualitas produk dan layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu maka kualitas layanan merupakan prioritas utama bagi industri kuliner sebagai tolak ukur keunggulan bersaing. Industri kuliner yang gagal meningkatkan kualitas layanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain sehingga banyak penyampaian desas desus buruk yang akan beredar di masyarakat. Oleh karena itu, setiap industri kuliner di Indonesia khususnya di Bandung wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas layanannya sehingga layanan dari industri kuliner dapat memuaskan para pelanggan dan memberikan dampak positif untuk kedepannya.

Waroeng Setiabudi 2 merupakan sebuah restoran yang bergerak dalam makanan cepat saji yang berupa berbagai menu makanan dari makanan ringan hingga makanan berat. Restoran ini terletak di jalan Cihampelas No. 155 A Bandung. Jumlah karyawan yang bekerja pada restoran Waroeng Setiabudi 2 adalah 25 yang terbagi atas kasir, pelayan, dan koki. Ada banyak sekali jenis makanan maupun minuman seperti serabi, mie baso, nasi goreng, dan menu kopi premium. Harga yang ditawarkan di Waroeng Setiabudi 2 cukup beragam mulai dari Rp. 5.000 sampai dengan Rp 25.000 sehingga banyak sekali anak-anak muda yang sering datang untuk bersantai di restoran tersebut.

Waroeng Setiabudi 2 sudah berjalan sejak tahun 2012 dengan dikepalai oleh Bapak Dinal sebagai owner dari restoran tersebut. Semenjak tahun 2014 hingga tahun 2017, pendapatan dari Waroeng Setiabudi 2 terus meningkat walaupun di tahun terakhir ada sedikit penurunan menurut hasil wawancara dengan pemilik restoran. Dibawah ini merupakan data pendapatan pada Waroeng Setiabudi 2.

Tabel I.1 Pendapatan Waroeng Setiabudi 2 selama 4 tahun terakhir

Tahun	Pendapatan
2014	Rp. 380.000.000
2015	Rp. 420.000.000
2016	Rp. 500.000.000
2017	Rp. 460.000.000

Dikarenakan oleh penurunan pendapatan tersebut sehingga owner dari Waroeng Setiabudi 2 memutuskan untuk membuat kotak saran pada awal Januari 2018 untuk mengetahui permasalahan apa yang terjadi sehingga mengalami penurunan pendapatan tersebut. Selain itu juga kenaikan dari pendapatan per tahun ini menjadi suatu tuntutan bagi Waroeng Setiabudi 2 untuk meningkatkan kualitas layanannya agar para pelanggan tetap berdatangan dan pendapatan tetap meningkat setiap tahunnya walaupun ada penurunan pendapatan di tahun terakhir. Semakin besar ekspektasi untuk meningkatkan pendapatan, maka tantangan untuk tetap membuat pelanggan puas semakin tinggi.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Objek yang hendak dijadikan penelitian ini bernama Waroeng Setiabudi 2 yang terletak di jalan Cihampelas No. 155 A Bandung. Waroeng Setiabudi 2 cukup ramai oleh kalangan anak-anak muda yang senang untuk nongkrong dan bersantai bersama teman diiringi dengan *live music* setiap harinya. Menurunnya pendapatan di tahun 2017 seperti pada Tabel 1 menunjukkan adanya kekurangan yang terjadi pada Waroeng Setiabudi 2. Dari hasil kotak saran yang dibuat, diketahui bahwa ada beberapa keluhan yang terjadi pada Waroeng Setiabudi 2. Keluhan-keluhan yang terjadi adalah seperti kurangnya akses parkir yang membuat pengunjung tidak jadi datang, waktu pemesanan yang lama, tidak adanya *Wi-fi* sehingga tidak asik untuk nongkrong, variasi makanan yang hanya itu-itu saja, dan masih banyak hal lainnya yang menjadi keluhan dari konsumen di dalam kotak saran yang disediakan. Untuk memenuhi keluhan-keluhan yang diberikan oleh konsumen, owner dari Waroeng Setiabudi 2 masih mempertimbangkan dan belum berani untuk mengambil tindakan lebih lanjut dikarenakan dibutuhkan biaya yang lebih untuk menanggulangi kritikan dari konsumen. Selain itu juga akan ada resiko yang dapat terjadi bila memutuskan untuk memenuhi keinginan konsumen ketika mengimplementasikan saran dari konsumen.

Untuk mengklarifikasi kekurangan-kekurangan yang ada berdasarkan keluhan pada kotak saran, maka dilakukan wawancara pendahuluan kepada 16 pelanggan secara acak. Berikut merupakan daftar pertanyaan wawancara

penelitian pendahuluan yang diajukan kepada responden untuk penelitian pendahuluan.

1. Seberapa sering anda mengunjungi Waroeng Setiabudi 2 ?
2. Bagaimana komentar anda mengenai layanan yang diberikan ?
3. Apa saran yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan di Waroeng Setiabudi 2 ?

Responden yang dipilih merupakan responden yang datang ke restoran Waroeng Setiabudi 2 secara acak. Hasil rekap wawancara dapat dilihat pada tabel I.2. Wawancara dilakukan pada periode Juli - Agustus.

Tabel I.2 Hasil Rekapitulasi Wawancara dengan Responden

atribut	frekuensi
Waktu menunggu makanan lama	8
Makanan suka habis	2
Menu terpisah dalam banyak kertas	1
kualitas pemusik yang berbeda-beda	3
Tidak dapat tempat duduk	7
Parkiran penuh	5
Antrian kasir panjang	5
Tidak ada mesin <i>debit</i>	4
Pelayan bingung mencari nomor meja	1
Bau asap rokok	2

Dari hasil wawancara awal dengan responden, ternyata beberapa pelanggan masih memberikan keluhan terhadap layanan di Waroeng Setiabudi 2. Kurang tanggapnya pelayan dan kasir dalam memberikan layanan sehingga pelanggan harus menunggu dan mengantri cukup lama untuk mendapatkan pesanan makanan. Selain itu juga banyaknya menu makanan yang *sold out* membuat para pelanggan sedikit kecewa ketika sudah jauh-jauh datang ke Waroeng Setiabudi 2. Ada juga pelanggan yang mengeluh mengenai parkir mobil dikarenakan tempat yang terbatas sehingga harus mencari alternatif lahan parkir yang lokasinya sedikit jauh dari restoran tersebut.

Keluhan-keluhan yang disampaikan responden di atas bisa menjadi beberapa bentuk pelayanan yang penting dalam kualitas layanan pada Waroeng

Setiabudi 2, dan dari hasil wawancara, terlihat bahwa ada permasalahan dalam kualitas layanannya berkenaan dengan hal-hal yang disebutkan di atas. Dengan demikian, sebagai salah satu restoran yang cukup ternama di Bandung, Waroeng Setiabudi 2 perlu untuk mengevaluasi layanan yang diberikan untuk memberikan layanan yang lebih baik di masa mendatang. Evaluasi mengenai kualitas layanan dapat dilakukan dengan berbagai metode, namun pemilihan metode yang nantinya akan digunakan untuk melakukan penelitian haruslah yang paling tepat. Selain itu juga setiap metode memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Pada penelitian mengenai kualitas layanan di Waroeng Setiabudi 2 ini akan digunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode IGA dimulai dengan pencarian atribut-atribut untuk pengukuran kualitas layanan yang terkait. Atribut-atribut tersebut dapat diperoleh dari studi literatur dan pengalaman yang diceritakan oleh pelanggan, atau disebut juga *Critical Incident Technique* (CIT). CIT terdiri dari satu set prosedur sedemikian rupa untuk mengamati perilaku manusia yang nantinya digunakan untuk memfasilitasi dalam menyelesaikan permasalahan dan mengembangkan prinsip-prinsip psikologi yang lebih luas (Flanagan, 1954). CIT biasanya dikumpulkan dengan meminta responden untuk menceritakan pengalamannya ketika mendapat layanan dari restoran yang dituju. Dalam penelitian ini responden yang merupakan pelanggan dari Waroeng Setiabudi 2 akan diminta untuk menceritakan pengalaman yang dimilikinya selama berada di restoran, baik pengalaman menyenangkan atau tidak.

Setelah bentuk layanan yang akan diukur teridentifikasi, dilakukan analisis untuk mencari prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Waroeng Setiabudi 2 menggunakan metode IGA. Dengan menggunakan metode ini, dapat diidentifikasi aspek apa saja yang menjadi prioritas untuk perbaikan layanan pada Waroeng Setiabudi 2.

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa atribut layanan yang relevan digunakan untuk pengukuran kualitas layanan di Waroeng Setiabudi 2?
2. Atribut mana saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan di Waroeng Setiabudi 2 berdasarkan metode IGA?

3. Usulan perbaikan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di Waroeng Setiabudi 2?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan dan asumsi masalah diperlukan agar masalah yang dibahas tidak terlalu melebar, namun terfokus pada tujuan utama penulisan. Berikut ini merupakan batasan yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian tidak melibatkan proses perhitungan biaya
2. Penelitian yang dilakukan hanya sampai tahap usulan perbaikan tanpa implementasi.

Sedangkan asumsi-asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah Tidak ada perubahan signifikan terkait layanan di Waroeng Setiabudi 2 pada saat penelitian

I.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan suatu pekerjaan diperlukan adanya tujuan agar pekerjaan tersebut berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan mendapatkan profit yang semaksimal mungkin. Maka, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut yang relevan untuk mengukur kualitas layanan Waroeng Setiabudi 2
2. Mengetahui atribut mana saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan dengan menggunakan metode IGA
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Waroeng Setiabudi 2

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Berikut ini adalah beberapa manfaat penelitian yang diharapkan.

1. Memahami penerapan ilmu mengenai kualitas layanan dalam kehidupan berbisnis
2. Mendapatkan usulan perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan

3. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan pihak restoran untuk meningkatkan kualitas layanan Waroeng Setiabudi 2

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang perlu dilakukan dalam melakukan sebuah penelitian. Tahapan penelitian tersebut diawali dengan penentuan topik penelitian, studi pendahuluan dan studi literatur, identifikasi dan perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, penentuan pembatasan masalah, identifikasi atribut mutu pelayanan, pembuatan dan penyebaran kuisisioner, pengujian data statistic, pembuatan matriks IGA, analisis dan usulan perbaikan, dan kesimpulan dan saran. Diagram metode penelitian dapat dilihat di Gambar I.1.

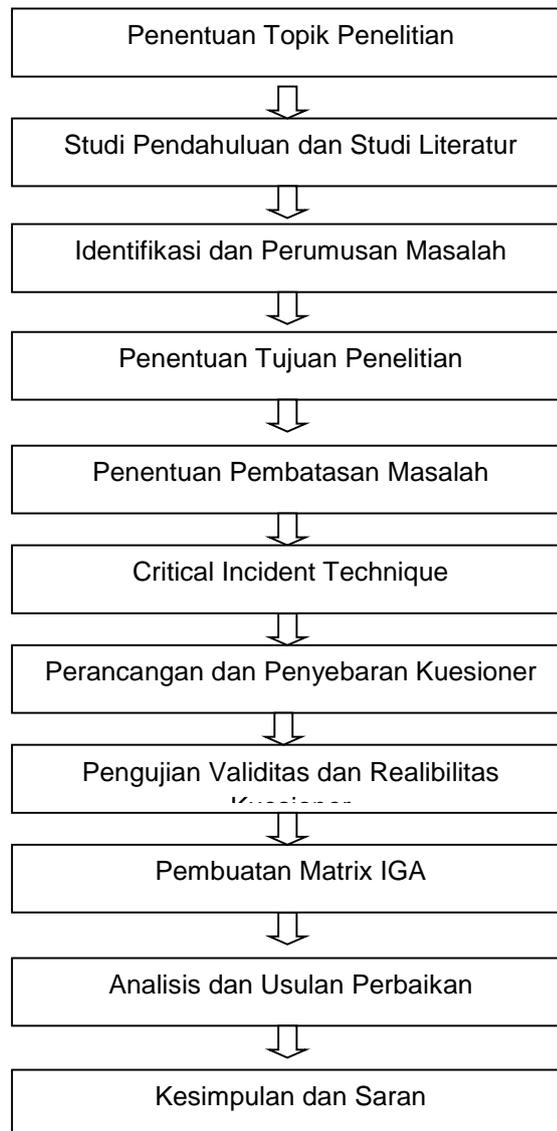
Penjelasan diagram adalah sebagai berikut :

1. **Penentuan Topik Penelitian**

Tahap pertama yang dilakukan adalah penentuan topik penelitian. Penentuan topik penelitian dilakukan berdasarkan suatu masalah. Masalah terjadi dikarenakan adanya keluhan dari pelanggan mengenai layanan di Waroeng Setiabudi 2. Topik yang akan dibahas pada penelitian ini adalah usulan perbaikan layanan pada Waroeng Setiabudi 2 berdasarkan metode *improvement gap analysis*

2. **Studi Pendahuluan dan Studi Literatur**

Setelah menentukan topik penelitian, selanjutnya dilakukan studi pendahuluan. Studi pendahuluan dilakukan untuk memastikan ada masalah yang terjadi. Pengumpulan data dalam studi pendahuluan dilakukan dengan cara wawancara. Studi literatur dilakukan untuk mempelajari teori-teori yang berkaitan dengan penyelesaian masalah.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Tahap selanjutnya adalah identifikasi dan perumusan masalah. Identifikasi masalah dilakukan untuk menjelaskan masalah secara lengkap dan perumusan masalah dilakukan untuk menentukan masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian.

4. Penentuan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari identifikasi dan perumusan masalah yang didapat dari hasil wawancara pendahuluan dan studi literatur yang telah dilakukan

sebelumnya maka perlu adanya penentuan tujuan penelitian. Tujuan penelitian adalah hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian ini.

5. Penentuan Pembatasan Masalah

Setelah melakukan penentuan tujuan penelitian, tahap selanjutnya adalah melakukan penentuan pembatasan masalah. Penentuan pembatasan masalah dilakukan agar pembahasan tetap terfokus pada inti permasalahan dalam penelitian ini.

6. Critical Incident Technique

Proses identifikasi atribut mutu pelayanan menggunakan metode CIT. Tujuan identifikasi tersebut adalah untuk menentukan atribut yang dapat mengukur tingkat mutu pelayanan. Proses identifikasi dilakukan dengan metode wawancara pengguna secara langsung dan juga studi literatur.

7. Perancangan dan Penyebaran Kuesioner

Setelah diperoleh atribut kualitas layanan, tahap selanjutnya adalah perancangan dan penyebaran kuesioner. Kuesioner ini disebar dengan tujuan untuk memperoleh data mengenai kualitas layanan yang didapatkan oleh pelanggan Waroeng Setiabudi 2.

8. Pengujian Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Setelah melakukan pembuatan dan penyebaran kuesioner, tahap selanjutnya adalah pengujian validitas dan realibilitas kuesioner. Pengujian data hasil kuesioner ini akan diuji menggunakan software statistik yang sesuai.

9. Pembuatan Matriks IGA

Berdasarkan data hasil kuisisioner yang telah didapat maka langkah selanjutnya adalah mengolah data tersebut dan diplot ke dalam bentuk matriks sesuai dengan metode IGA.

10. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan analisis dari pengolahan data-data yang telah diperoleh dari kegiatan sebelumnya. Kemudian usulan perbaikan pun diberikan yang didasari oleh hasil dari metode IGA.

11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini dibuat kesimpulan yang diberikan setelah seluruh langkah-langkah penelitian selesai dilakukan dan permasalahan yang ditemukan pada tujuan penelitian sudah terjawab dan diberikan juga

beberapa saran yang berisi tentang masukan untuk perbaikan kualitas layanan agar berguna di masa yang akan datang.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, asumsi dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teoritis, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori dasar yang digunakan untuk kebutuhan penelitian yang diperoleh dari studi literatur yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang data yang didapat selama penelitian dan proses pengolahan data yang telah diperoleh dari penelitian sehingga didapatkan hasil penelitian yang ingin didapat.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dari bab sebelumnya, serta analisis usulan perbaikan mengenai faktor-faktor pelayanan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dapat menjadi jawaban dari rumusan masalah yang ada serta berbagai saran bagi perusahaan dan pembaca.