

# **USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN Y**

## **SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**Nama : Devina Aprianti**

**NPM : 2016610060**



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

# **USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN Y**

## **SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Devina Aprianti  
NPM : 2016610060



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Devina Aprianti  
NPM : 2016610060  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
RESTORAN Y

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, September 2020

**Ketua Program Studi Teknik Industri**



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

Pembimbing Utama

(Cherish Rikardo, S.Si., M.T.)

Ko Pembimbing

(Clara Theresia, S.T., M.T.)

## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Devina Aprianti

NPM : 2016610060

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **“USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN Y”**

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

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

Bandung,



Devina Aprianti  
2016610060



## ABSTRAK

Restoran Y merupakan salah satu restoran Korean BBQ yang berada di Bandung. Restoran ini memiliki variasi rasa yang menarik karena beda dengan Korean BBQ lainnya. Sama seperti usaha pada umumnya, Restoran Y memiliki target yang ingin dicapai setiap bulannya yang sampai saat ini belum tercapai. Oleh karena itu, Restoran Y perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan jumlah pengunjung sehingga target dapat dicapai. Pelanggan akan mengunjungi Restoran Y kembali jika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Restoran Y. Penelitian dilakukan pada Restoran Y untuk mengetahui permasalahan yang terjadi, karena jasa merupakan salah satu hal yang diberikan oleh usaha ini maka dilakukan pengukuran kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada di Restoran Y.

Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner mengenai kualitas jasa pada Restoran Y melalui media sosial Instagram dan Line yang diisi oleh 74 responden. Kuesioner dibuat berdasarkan metode DINESERV yang secara khusus meneliti mengenai usaha rumah makan. Setelah mendapatkan data sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan, maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan PLS-SEM. PLS-SEM mengukur mengenai *structural model* dan *measurement model*. Dari data tersebut diketahui kepuasan pelanggan saat ini masih kurang baik. Dari penelitian ini pun diketahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Restoran Y, yaitu *tangibles*, *reliability*, dan *empathy*.

Dari penelitian tersebut didapatkan usulan perbaikan yang diharapkan dapat membantu Restoran Y untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga target yang diinginkan dapat tercapai. Usulan yang diterima yaitu membersihkan meja setiap kali pelanggan selesai makan, memberikan seragam dengan warna gelap, melakukan pelatihan dan menambah SOP pada pekerja mengenai check order agar menjadi lebih gesit ketika terjadi kesalahan pengantaran pesanan dan juga bisa diandalkan, membuat check order dan membuat nomor meja, menghimbau pekerja agar peka terhadap kebutuhan pelanggan, dan memasang iklan/promo pada sosial media dan juga menyebar pamflet secara langsung.

## **ABSTRACT**

*Restaurant Y is a Korean BBQ restaurant located in Bandung. This restaurant has an interesting variety of flavors because it is different from other Korean BBQ. Just like a business in general, Restaurant Y has a target to be achieved every month that has not been achieved. Therefore, Restaurant Y needs to make improvements to increase the number of visitors so that the target can be achieved. Customers will visit Restaurant Y again if the customer is satisfied with the services provided by Restaurant Y. Research was conducted at Restaurant Y to determine the problems that occur, because service is one of the things provided by this business, it is measured the quality of service to improve customer satisfaction at Restaurant Y.*

*Research was conducted by distributing questionnaires regarding service quality at Restaurants Y through social media Instagram and Line filled in by 74 respondents. The questionnaire was made based on the DINESERV method which specifically examines the restaurant business. After getting the data in accordance with the required amount, the data is processed using PLS-SEM. PLS-SEM measures structural models and measurement models. From these data it is known that customer satisfaction is currently still not good. From this study also known variables that affect customer satisfaction at Restaurant Y, namely tangibles, reliability, and empathy.*

*From this research, it is obtained the proposed improvements which are expected to help Restaurant Y to increase customer satisfaction so that the desired target can be achieved. The proposal received was to clean the table every time a customer finishes eating, gave workers uniform with dark color, conduct training and add SOP to workers regarding check orders so that they become more agile when there is an order delivery error and can also be relied upon, make check orders and create table numbers, urge workers to be sensitive to needs customers, and put up advertisements / promos on social media and also distribute flyers directly.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Y” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat dalam menempuh pendidikan jenjang Sarjana di bidang Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam hal ini penulis bertanggung jawab kepada apa yang telah penulis tuliskan dalam penelitian ini karena penelitian ini merupakan pemikiran dan opini dari penulis sendiri yang juga merupakan gabungan dari sumber-sumber yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

Hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam menyelesaikan penelitian ini adalah sukarnya mencari responden sebagai objek penelitian karena adanya pandemi COVID-19 yang mengakibatkan berkurangnya pengunjung yang datang ke Restoran Y.

Selama proses penyusunan skripsi ini pun tak lepas dari bantuan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Cherish Rikardo, S.Sci., M.T. dan Ibu Clara Theresia S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan, nasihat, dan saran selama penyusunan skripsi berlangsung.
2. Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. dan Bapak Alfian Tan S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan masukan bagi penulisan skripsi ini.
3. Orangtua penulis yang selalu mendoakan, mendukung, dan menyemangati penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Pemilik Restoran Y yang sudah bersedia untuk dijadikan objek penelitian, memberikan data yang dibutuhkan, dan juga menyediakan waktunya untuk menyusun skripsi ini.

5. Eprillia, Stefanie, Jerremy, Caroline, Albertus, Chrestella, Ryan, Nadya, Siska, dan William selaku sahabat penulis yang sudah menyemangati penulis serta menjadi tempat berkeluh kesah selama mengerjakan skripsi.
6. Elisa, Wendy, Octa, Hanoum, Metania, Yeremia, Eleonora, Christa, Tiffany, Samuel, dan Nichlaus selaku teman penulis selama di Universitas Katolik Parahyangan yang sudah membantu penulis dalam menyusun skripsi dan juga memberikan pendapat.
7. Responden yang sudah bersedia untuk mengisi kuesioner yang sudah disusun penulis.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat dituliskan satu per satu, terimakasih atas segala dukungan dan bantuannya.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dalam memberikan informasi mengenai perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada sebuah restoran. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menjadi referensi yang dapat dikembangkan lagi di masa mendatang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf bila ada kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Sekian terima kasih.

Bandung, 10 Juni 2020

Penulis  
Devina Aprianti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-7
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-7
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-7
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-8
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kepuasan Pelanggan .....	II-1
II.3 Metode Pengumpulan Data .....	II-2
II.4 Metode <i>Sampling</i> .....	II-3
II.5 Skala .....	II-5
II.6 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	II-6
II.7 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	II-9
II.8 Model Acuan .....	II-10
<b>BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
III.1 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	III-1
III.2 Pengolahan Data.....	III-4
III.2.1 Profil Responden .....	III-4
III.2.2 Perhitungan Kepuasan Pelanggan.....	III-7
III.2.3 Penggambaran Model.....	III-8

III.2.5 <i>Measurement Model</i> .....	III-9
III.2.6 <i>Structural Model</i> .....	III-11
III.3 Usulan Perbaikan .....	III-14
<b>BAB IV ANALISIS</b>	
IV.1 Analisis Proses Pengumpulan Data.....	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden.....	IV-2
IV.3 Analisis Kepuasan Pelanggan Saat Ini .....	IV-2
IV.4 Analisis <i>Path Coefficient</i> .....	IV-3
IV.5 Analisis Usulan Perbaikan .....	IV-4
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-1
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN A</b>	
<b>LAMPIRAN B</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan pada Restoran Y .....	I-5
Tabel II.1 Atribut DINESERV .....	II-8
Tabel III.1 Kuesioner Profil Responden .....	III-1
Tabel III.2 Kuesioner Penilaian Atribut .....	III-2
Tabel III.3 Rekapitulasi Rata-Rata .....	III-7
Tabel III.4 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas .....	III-9
Tabel III.5 <i>Outer Loadings</i> .....	III-10
Tabel III.6 <i>Cross Loadings</i> .....	III-11
Tabel III.7 <i>Path Coefficient</i> .....	III-12
Tabel III.8 Perhitungan <i>R Square</i> .....	III-13
Tabel III.9 Atribut yang Memerlukan Perbaikan .....	III-14
Tabel III.10 Urutan Prioritas Perbaikan .....	III-15
Tabel III.11 Rekapitulasi Akar Masalah dan Usulan Perbaikan .....	III-20
Tabel III.12 Rekapitulasi Usulan .....	III-22



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Trend Pendapatan dan Pengeluaran Restoran Y Januari 2019 – Januari 2020.....	I-2
Gambar I.2 Pie Chart Sumber Informasi Mengenai Restoran Y.....	I-4
Gambar I.3 Metodologi Penelitian.....	I-10
Gambar II.1 Model Acuan.....	II-11
Gambar II.2 Model Akhir yang Digunakan.....	II-12
Gambar III.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin.....	III-4
Gambar III.2 <i>Pie Chart</i> Usia.....	III-5
Gambar III.3 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan.....	III-5
Gambar III.4 <i>Pie Chart</i> Frekuensi Kedatangan ke Restoran Y Selama 6 Bulan Terakhir.....	III-6
Gambar III.5 <i>Pie Chart</i> Rentang biaya yang dikeluarkan ketika mengunjungi Restoran Y.....	III-6
Gambar III.6 Model Acuan dalam SMARTPLS.....	III-9
Gambar III.7 Model Akhir Penelitian.....	III-14
Gambar III.8 Contoh Plang Restoran.....	III-16
Gambar III.9 Tata Letak Awal.....	III-17
Gambar III.10 Usulan Tata Letak Meja.....	III-18
Gambar III.11 Contoh Seragam untuk Pekerja Restoran.....	III-19
Gambar III.12 Contoh Nomor Meja.....	III-19



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN A    DESAIN KUESIONER**
- LAMPIRAN B    REKAPITULASI HASIL KUESIONER**



# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini akan dipaparkan mengenai pendahuluan dilakukannya penelitian oleh penulis. Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah, asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan juga sistematika penulisan.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

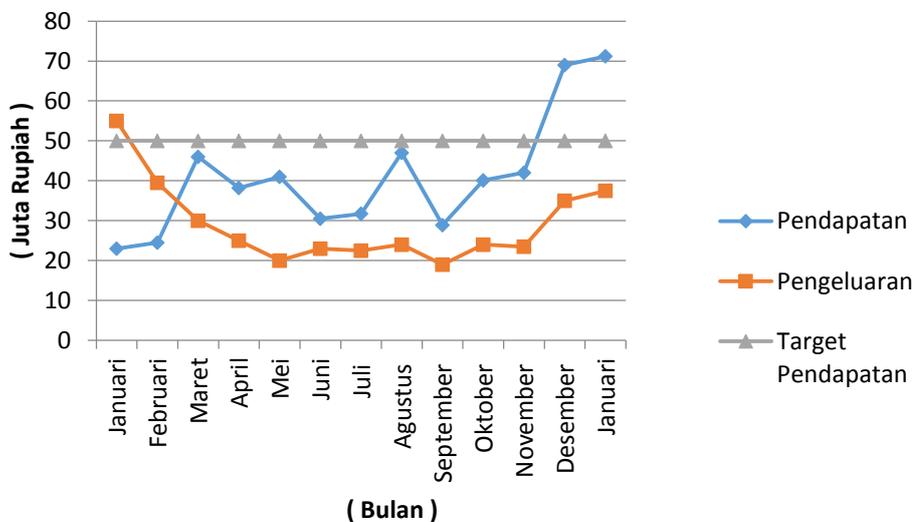
Pada saat ini, industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Pada siaran pers, Menteri Perindustrian Airlangga Hartarto mengungkapkan industri makanan dan minuman sekarang ini menjadi salah satu sektor manufaktur andalan yang membantu perkembangan perekonomian di Indonesia (Kemenperin, 2019). Bahkan pada tahun 2018, industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 7,91%. Hal ini menyebabkan industri makanan dan minuman menjadi peluang usaha yang akan semakin diminati karena tingginya pertumbuhan ekonomi yang terjadi di Indonesia.

Salah satu industri makanan yang sedang ramai di Indonesia adalah rumah makan. Banyaknya budaya asing yang masuk ke Indonesia, membuat Indonesia memiliki berbagai jenis rumah makan selain masakan nusantara. Makanan dengan cita rasa luar negeri pun mulai banyak di Indonesia, mulai dari makanan Eropa, Asia, dan sebagainya. Salah satu budaya yang masuk ke rumah makan yang ada di Indonesia adalah Korea Selatan. Banyaknya *trend* dari Korea Selatan seperti aktor, penyanyi Kpop, dan *serial drama* membuat masyarakat Indonesia ingin mencoba budaya yang ada di Korea Selatan. Salah satu budaya rumah makan dari Korea Selatan adalah Korean BBQ. Korean BBQ memberikan keunikan tersendiri karena memberikan kebebasan pada pelanggan untuk dapat memilih dan memanggang daging sendiri.

Pada Kota Bandung, Korean BBQ cukup banyak dengan berbagai macam konsep dan juga *range* harga yang berbeda. Salah satu rumah makan

Korean BBQ di Bandung adalah Restoran Y. Tempat makan ini dibuka sejak 19 Januari 2019, dengan jam operasional dari pukul 11.00 hingga pukul 23.00. Menu utama yang ditawarkan adalah Korean BBQ yang terdiri dari daging sapi dan juga daging ayam. Selain itu Restoran Y juga memiliki 12 variasi bumbu dengan cita asia, yaitu rasa kari, tomyum, seblak, rendang, asam manis, nasi goreng, rica-rica, betutu, maranggi, gulai rempah, dan woku.

Selama satu tahun Restoran Y beroperasi, pendapatan yang didapatkan tidak mencapai target pada bulan Januari hingga November. Pengeluaran yang dikeluarkan juga cukup tinggi pada awal Restoran Y ini dibuka, hal ini masih wajar dikarenakan banyaknya keperluan yang harus dibeli. Pada bulan Februari hingga Mei pengeluaran mengalami penurunan, lalu pada bulan Juni hingga November terjadi kenaikan dan penurunan yang masih normal tergantung dengan jumlah pesanan yang ada. Pada bulan Desember 2019 dan Januari 2020 pengeluaran mengalami peningkatan karena adanya promosi yang cukup besar dan juga mulai ramainya pelanggan yang mengikuti acara *challenge* yang menggratiskan pelanggan jika menghabiskan 1 nampan besar dalam waktu yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari grafik Gambar I.1. Target pendapatan yang diinginkan pemilik Restoran Y adalah 50 juta rupiah per bulan. Berdasarkan data tersebut, pemilik Restoran Y ingin target yang ditetapkan dapat tercapai setiap bulannya.



Gambar I.1 Trend Pendapatan dan Pengeluaran Restoran Y Januari 2019 – Januari 2020

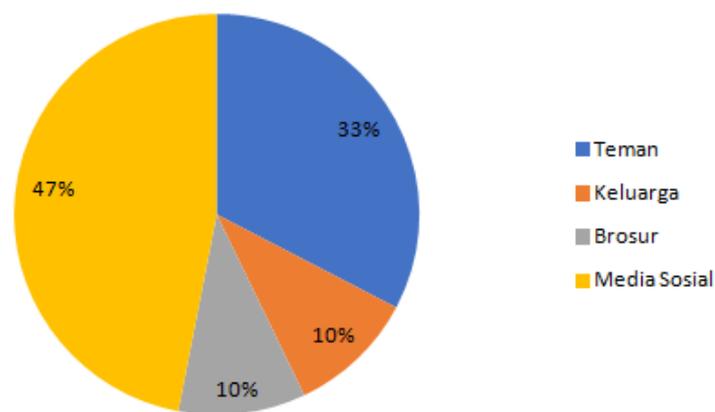
Pihak Restoran Y pun telah melakukan berbagai upaya untuk mencapai target tersebut. Upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan promosi pada media sosial, mengadakan promo menarik, menyediakan paket hemat, dan juga menyebarkan brosur namun hal itu tidak efektif. Promosi pada media sosial dilakukan dengan menggunakan jasa *food blogger* pada Instagram yaitu Dunia Kuliner Bandung, Makan Pake Receh, Food Note Stories, dan lain sebagainya. Penggunaan jasa *food blogger* ternyata tidak efektif karena pada bulan Januari hingga November target yang ditetapkan tidak tercapai. Restoran Y pun membuat berbagai promo untuk menarik pelanggan, misal promo kartu pelajar untuk siswa atau siswi SMA (Sekolah Menengah Atas) dan mahasiswa UNPAR pada bulan Juli. Promo diskon sebesar 30% diberikan dengan cara menunjukkan kartu pelajar kepada kasir.

Pada bulan Mei, Restoran Y menyediakan paket hemat yang disebut dengan paket nampan. Paket nampan merupakan paket daging dengan porsi besar yang dapat dikonsumsi hingga 8 orang disertai penurunan harga jika dapat menghabiskan paket tersebut dalam waktu satu jam. Pada bulan Agustus, diadakan mukbang *challenge* yaitu tidak perlu membayar bagi pelanggan yang dapat menghabiskan paket nampan dalam waktu satu jam. Hal itu cukup menarik pelanggan jika dilihat pada Gambar I.1 yang hampir mencapai target. Pada bulan Desember 2019 dan Januari 2020 target yang ditetapkan oleh Restoran Y tercapai karena adanya diskon sebesar 70%. Pemberian diskon ini tidak dapat berjalan terus karena Restoran Y merupakan restoran baru dan pengeluaran akan menjadi semakin meningkat jika diskon diberlakukan secara terus menerus. Restoran Y merasa upaya dalam memberikan promo diskon kepada pelajar dan paket yang telah dilakukan tidak efektif. Hal ini perlu diperhatikan karena Korean BBQ di Bandung sudah cukup banyak, sehingga Restoran Y memiliki banyak pesaing. Restoran Y perlu memperhatikan hal tersebut karena persaingan restoran dengan bertemakan Korean BBQ cukup kompetitif. Restoran Y juga perlu memperhatikan target yang jarang tercapai dapat menyebabkan kerugian pada Restoran Y karena adanya biaya operasional yang harus dikeluarkan, dan mempertimbangkan biaya sewa gedung yang terus meningkat. Oleh karena itu, perlu dilakukan identifikasi masalah untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada Restoran Y.

## I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan subbab sebelumnya diketahui bahwa target pendapatan yang diinginkan oleh Restoran Y masih belum tercapai. Menurut pemilik Restoran Y, penyebab tidak tercapainya nilai profit tersebut diperkirakan karena kurangnya informasi kepada masyarakat sekitar mengenai Restoran Y. Pihak Restoran Y pun telah melakukan berbagai upaya untuk mencapai target tersebut, namun hal itu tidak efektif.

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui penyebab tidak tercapainya target pada Restoran Y. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke 53 orang. Dari 53 orang tersebut, diketahui bahwa sebanyak 49 orang mengetahui Restoran Y dan 4 orang tidak tahu. Hal tersebut membuktikan bahwa asumsi pemilik restoran tidak tepat karena jumlah orang yang mengetahui Restoran Y dapat dikatakan cukup banyak. Setelah itu dilakukan pengamatan kepada responden yang mengetahui Restoran Y mengenai informasi yang didapatkan mengenai Restoran Y. Berikut *pie chart* dari hasil pertanyaan tersebut.



Gambar I.2 Pie Chart Sumber Informasi Mengenai Restoran Y

Dari Gambar I.2 dapat diketahui bahwa informasi terbanyak didapatkan dari media sosial dan teman. Hal itu dapat dilihat dari *pie chart* yang menunjukkan sebanyak 47% (23 orang) responden mengetahui Restoran Y dari media sosial dan 33% (16 orang) responden mengetahui Restoran Y dari teman. Selain itu terdapat responden yang mendapatkan informasi mengenai Restoran Y dari keluarga dan juga brosur. Hal ini menunjukkan bahwa upaya promosi yang dilakukan Restoran Y pada media sosial sudah efektif.

Berdasarkan hasil kuesioner, dari 49 orang responden sekitar 84% (41 orang) responden pernah mengunjungi Restoran Y. Dari 41 responden yang pernah mengunjungi Restoran Y terdapat 24 responden yang tidak ingin mengunjungi Restoran Y kembali dan 17 responden yang ingin mengunjungi Restoran Y kembali. Setelah itu dilakukan penelitian mengenai alasan 24 responden tidak ingin mengunjungi Restoran Y kembali. Berikut keluhan-keluhan responden yang menyebabkan mereka tidak ingin mengunjungi Restoran Y kembali.

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan pada Restoran Y

Keluhan	Frekuensi
Lahan parkir sempit	6
Pencahayaan kurang	3
Kebersihan kurang terjaga	6
Varian makanan sedikit	1
Rasa tidak konsisten	1
Pelayanan kurang memuaskan	2
Tempatnya panas	1
Tempatnya sempit	1
Penataan meja tidak rapi	2
Porsi sedikit	1

Dari Tabel I.1 tersebut didapatkan 10 keluhan yang diantaranya terdapat 6 keluhan yang termasuk ke dalam kualitas jasa. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa alasan pelanggan tidak datang kembali adalah suasana yang tidak nyaman, lahan parkir sempit, pencahayaan kurang, dan kebersihan kurang terjaga. Hal tersebut mengakibatkan pelanggan pun menjadi tidak puas terhadap pelayanan di Restoran Y sehingga mengakibatkan pelanggan tidak ingin mengunjungi kembali Restoran Y.. Menurut Kotler (2007), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika membandingkan ekspektasi dengan realita. Kepuasan pelanggan merupakan jembatan yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Maka dari itu, dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan pun menjadi tinggi sehingga pelanggan pun akan loyal terhadap jasa yang ditawarkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tsuang Kuo, Chih Ta Chen, dan Wan Jung Cheng pada tahun 2016 yang mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengukur kualitas jasa dengan metode DINESERV yang terdiri dari *empathy*, *assurance*, *reliability*,

*responsiveness*, dan *tangibles*. Kelima variabel tersebut yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan variabel tersebut ditemukan kesesuaian dengan keluhan-keluhan dari pelanggan di Restoran Y, diantaranya *tangibles* yang berupa lahan parkir sempit, suasana tidak nyaman, pencahayaan kurang, dan kebersihan kurang terjaga. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak tercapainya target diakibatkan oleh ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Restoran Y.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan DINESERV. Metode ini merupakan metode *service quality* yang dikembangkan secara khusus untuk mengukur kualitas jasa pada restoran (Steven et. al., 1995). Dari metode tersebut maka pemilik Restoran Y dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan atribut tersebut untuk mencapai target Restoran Y. Selain menggunakan metode DINESERV, pengolahan data dapat dilakukan dengan menggunakan metode PLS-SEM (*Partial Least Square Similar Equation Method*). Penggunaan metode PLS dapat memudahkan penelitian karena data yang dibutuhkan sedikit dan dapat menunjukkan pengaruh antar variabel yang ada pada penelitian ini, selain itu asumsi data normal yang dibutuhkan tidak banyak dan dapat menutupi kekurangan-kekurangan pada metode-metode yang sebelumnya digunakan (Hair, et. al., 2017). Penelitian ini menggunakan PLS-SEM karena penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model acuan yang ada pada jurna Kuo, et. al. sehingga pengecekan model tersebut harus dilakukan dengan metode PLS-SEM.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat dibuat rumusan masalah yang menjadi hal utama dalam penelitian ini. Berikut rumusan masalah yang didapatkan dari permasalahan di atas.

1. Bagaimana kepuasan pelanggan pada Restoran Y pada saat ini?
2. Variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Restoran Y?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Y?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, perlu dilakukan pembatasan masalah untuk mempermudah penelitian. Berikut merupakan batasan-batasan yang ditetapkan pada penelitian ini.

1. Penelitian hanya berfokus kepada pelanggan yang pernah mengunjungi Restoran Y.
2. Usulan yang diberikan tidak sampai tahap implementasi langsung oleh pihak Restoran Y.

Pada penelitian pun terdapat asumsi penelitian yang membantu berjalannya penelitian ini. Asumsi yang ditetapkan adalah pelayanan dan kondisi Restoran Y diasumsikan tidak terjadi perubahan selama penelitian berlangsung.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, berikut tujuan dari dilakukannya penelitian ini.

1. Mengetahui kepuasan pelanggan Restoran Y pada saat ini.
2. Mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Restoran Y.
3. Memberikan usulan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Restoran Y.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan terdapat beberapa manfaat yang diperoleh baik bagi perusahaan, bagi penulis, maupun bagi pembaca. Berikut manfaat-manfaat tersebut.

1. Restoran Y memperoleh usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga mengetahui faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh pada lapangan kerja.
3. Pembaca dapat memperoleh pengetahuan sebagai referensi untuk penelitian serupa.

## **I.6 Metodologi Penelitian**

Berikut merupakan metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan penelitian pada Restoran Y. Pada metodologi penelitian berisikan langkah-langkah dari awal melakukan penelitian hingga hasil akhir penelitian. Langkah-langkah tersebut dapat dilihat pada Gambar I.4. Berikut merupakan penjelasan dari setiap langkah yang terdapat pada Gambar I.4.

### **1. Penelitian Awal**

Penelitian awal dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pemilik Restoran Y untuk mengetahui masalah yang terjadi pada Restoran Y. Penelitian tersebut membahas mengenai hal yang terjadi di Restoran Y, upaya yang sudah dilakukan, dan akibat yang disebabkan jika masalah tidak terselesaikan.

### **2. Studi Literatur**

Studi literatur dilakukan untuk menjadi dasar teori penelitian sehingga memudahkan penelitian berlangsung. Studi literatur didapatkan dari jurnal ataupun buku. Hal ini dilakukan setelah mengetahui permasalahan karena untuk mencari metode yang tepat untuk penelitian ini. Studi literatur meliputi pengertian jasa, pengertian kepuasan pelanggan, metode pengumpulan data, metode sampling, skala, uji reliabilitas dan validitas, metode DINESERV, metode perhitungan PLS-SEM, dan model acuan.

### **3. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Setelah itu dilakukan penelitian untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada Restoran Y. Identifikasi masalah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 49 orang baik yang mengetahui atau tidak mengetahui Restoran Y untuk mendapatkan data mengenai permasalahan yang terjadi di Restoran Y. Kuesioner tersebut akan membandingkan antara asumsi Restoran Y terhadap kenyataan yang dialami oleh pelanggan.

### **4. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Pada penelitian diperlukan pembatasan masalah agar penelitian dapat terfokus kepada masalah yang ada. Batasan diterapkan hanya untuk responden yang pernah mengunjungi Restoran Y. Selain itu terdapat asumsi mengenai kondisi pelayanan yang masih sama selama penelitian.

#### 5. Penentuan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner dibuat setelah mengetahui faktor yang kira-kira dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Restoran Y. Pembuatan kuesioner dibuat dengan memperhatikan acuan terhadap model yang sudah dipilih dari jurnal karya Kuo et.al. (2016). Lalu setelah itu, kuesioner disebar kepada pengunjung yang pernah mengunjungi Restoran Y karena memiliki pengalaman dan pendapat mengenai Restoran Y. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan google form dan disebar melalui aplikasi Instagram dan Line.

#### 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Data dari kuesioner diolah untuk mengetahui valid atau tidaknya untuk membantu pengolahan data selanjutnya. Hal ini berguna untuk menunjukkan kalau data yang digunakan tidak kontradiksi. Selain itu, dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui data dapat dipercaya atau tidak.

#### 7. Pengolahan Data Hasil Kuesioner

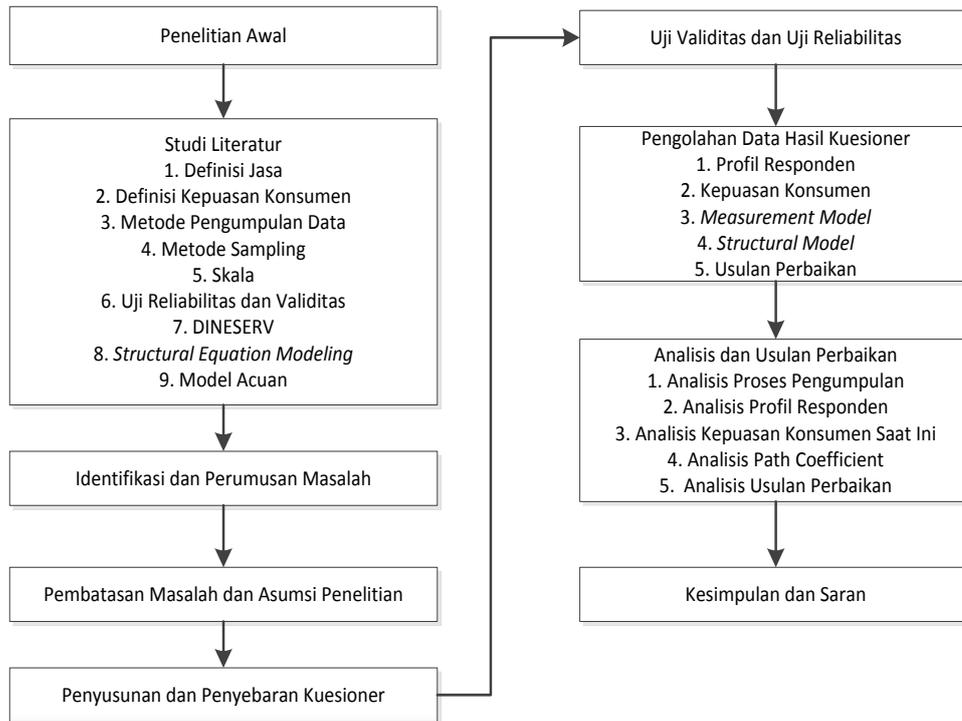
Pengolahan data kuesioner mengenai profil responden dilakukan dengan membuat *pie chart*. Lalu melakukan perhitungan dengan menggunakan SMARTPLS untuk menghitung korelasi antar faktor kemudian dilakukan penetapan hubungan antar faktor untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Restoran Y dan juga memberikan usulan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 9. Analisis dan Usulan Perbaikan

Analisis ini berbentuk model akhir penelitian dengan memperhatikan model acuan yang sebelumnya sudah dipilih. Selain itu dari model juga dapat diketahui hubungan antar faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Restoran Y. Analisis mengenai pengumpulan data yang dilakukan dan hasil dari pengumpulan data tersebut. Analisis mengenai usulan perbaikan juga dibuat untuk membahas mengenai dampak usulan yang diberikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

#### 10. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan hasil dari rumusan masalah dan tujuan penelitian. Saran yang diberikan diharapkan dapat berguna bagi perusahaan maupun bagi penelitian serupa selanjutnya.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

## I.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini diperlukan adanya sistematika penulisan yang jelas. Hal ini bertujuan supaya laporan skripsi menjadi lebih rapi, terstruktur, dan mudah dimengerti. Sistematika penulisan merupakan rencana penulisan mulai dari Bab 1 yang berisi pendahuluan hingga Bab 5 yang berisi kesimpulan dan saran. Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, tinjauan perusahaan, identifikasi dan perumusan permasalahan, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan pemecahan masalah juga penyelesaian dari permasalahan tersebut. Lalu teori yang dibutuhkan dalam pengolahan data serta analisis seperti metode yang

digunakan juga persamaan yang diterapkan dalam pemecahan permasalahan yang ada. Teori yang dibahas meliputi pengertian jasa, pengertian kepuasan pelanggan, metode pengumpulan data, metode sampling, skala, uji reliabilitas dan validitas, metode DINESERV, metode perhitungan PLS-SEM, dan model acuan.

### BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang pengumpulan data yaitu data yang diperlukan, cara pengumpulan data, alat pengumpulan data dan pengujian data. Juga berisi pengolahan data yang terkait bagaimana pengolahan data tersebut dilakukan dan contoh perhitungan. Pengolahan data untuk mengukur kepuasan pelanggan saat ini dilakukan dengan menghitung rata-rata nilai pada setiap variabel. Pengolahan data untuk hubungan antar variabel diukur dengan menggunakan SMARTPLS untuk menghitung validitas dan reliabilitas. Setelah itu dilakukan perhitungan mengenai variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Setelah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Restoran Y maka akan dibuat usulan perbaikan yang secara tidak langsung dapat meningkatkan pencapaian target pada Restoran Y.

### BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini berisi tentang analisis mengenai permasalahan yang dihadapi perusahaan, analisis mengenai pengolahan data, juga analisis usulan perbaikan yang diberikan kepada perusahaan. Terdapat analisis mengenai proses pengumpulan data, analisis profil responden, analisis kepuasan pelanggan saat ini, analisis *path coefficient*, dan analisis usulan perbaikan.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Lalu terdapat saran yang diberikan bagi pihak perusahaan maupun pihak pembaca.