

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN  
BAKMIE BELITUNG TKI DENGAN METODE  
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

Nama : Terrando  
NPM : 2016610079



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

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN  
BAKMIE BELITUNG TKI DENGAN METODE  
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**Nama : Terrando**  
**NPM : 2016610079**



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Terrando  
NPM : 2016610079  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN  
BAKMIE BELITUNG TKI DENGAN METODE  
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 31 Agustus 2020  
**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**

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

**Dosen Pembimbing I**

(Dr. Sugih Sudharma T., S.T., M.Si.)

**Dosen Pembimbing II**

(Fran Setiawan, S.T., M.Sc.)



## **PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Terrando

NPM : 2016610079

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:  
USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RUMAH MAKAN BAKMIE BELITUNG TKI DENGAN METODE  
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS

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

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

Bandung, 04 Agustus 2020

Terrando

NPM : 2016610079



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
*Bakuning Hyang Mrih Guna Santyaya Bhakti*

## ABSTRAK

Bandung merupakan kota yang terkenal dengan wisata kulinernya yang cukup banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Salah satu kuliner yang cukup terkenal di daerah Bandung adalah kuliner bakmi. Bakmi Belitung TKI merupakan salah satu kuliner bakmi di Bandung tepatnya pada daerah Taman Kopo Indah. Diketahui terjadi penurunan jumlah pelanggan dari tahun 2016 (tahun pertama didirikan) hingga 2019. Telah dilakukan berbagai macam strategi pemasaran, akan tetapi tidak bisa meningkatkan jumlah pelanggan yang berkunjung ke rumah makan ini. Berdasarkan wawancara awal, didapatkan 11 dari 20 pelanggan tidak ingin berkunjung kembali untuk mengonsumsi makanan di rumah makan Bakmi Belitung Bandung ini.

Pada penelitian ini, digunakan 27 atribut untuk mengukur kepuasan pelanggan yang didapatkan dari studi literatur dan wawancara. Kemudian dilakukan perancangan kuesioner dan disebar kepada pelanggan yang datang pada rumah makan bakmi belitung. Didapatkan 145 data yang dapat digunakan untuk penelitian tingkat kepuasan. Setelah data dari hasil kuisisioner diuji, dilanjutkan dengan pengolahan data menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) sehingga dapat ditentukan atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.

Berdasarkan matriks *Improvement Gap Analysis*, diketahui terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran I. Atribut yang berada pada kuadran ini akan menjadi prioritas perbaikan. Selain itu juga terdapat 3 atribut pada kuadran IV yang perlu diperbaiki karena ketiga atribut tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan, dilakukan identifikasi akar permasalahan dengan menggunakan *cause and effect diagram* dan diberikan 10 usulan perbaikan dari akar permasalahan tersebut yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada rumah makan Bakmie Belitung ini.

## **ABSTRACT**

*Bandung is a city that is famous for its culinary tourism which is quite popular among Indonesians. One of the most famous culinary delights in the Bandung area is noodle culinary. Bakmi Belitung TKI is one of the culinary delights in Bandung, precisely in the Taman Kopo Indah area. It is known that there has been a decrease in the number of customers from 2016 (the first year it was founded) to 2019. Various marketing strategies have been carried out, but they were unable to increase the number of customers visiting this restaurant. Based on the initial interview, it was found that 11 out of 20 customers did not want to come back to consume food at this Bakmi Belitung Bandung restaurant.*

*In this study, 27 attributes were used to measure customer satisfaction obtained from literature studies and interviews. Then the questionnaire was designed and distributed to customers who came to the Bakmi Belitung restaurant. There are 145 data that can be used to research the level of satisfaction. After the data from the questionnaire results were tested, it was continued with data processing using the Improvement Gap Analysis (IGA) method so that the priority attributes could be determined for improvement.*

*Based on the Improvement Gap Analysis matrix, it is known that there are 4 attributes that are in quadrant I. Attributes that are in this quadrant will be a priority for improvement. In addition, there are 3 attributes in quadrant IV that need to be improved because the three attributes are expected to increase customer satisfaction. After knowing the attributes that are priority improvements, the root cause of the problem is identified using a cause and effect diagram and 10 suggestions are given to improve the root of the problem which are expected to increase customer satisfaction at this Bakmie Belitung restaurant.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya menyertai penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bakmie Belitung TKI Dengan Metode Improvement GAP Analysis” dengan baik. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat menempuh dan lulus mata kuliah skripsi.

Penulisan skripsi tidak terlepas dari dukungan dari pihak lain yang telah membantu penulis dalam hal memberi masukan, dorongan, dan lain sebagainya. Pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis
2. Bapak Dr. Sugih Sudharma T., S.T., M.Si. dan Bapak Fran Setiawan, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis dalam pengerjaan skripsi
3. Bapak Dr. Yogi Yusuf W., S.T., M.T. dan Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberi saran dan masukan terhadap penyelesaian skripsi.
4. Pihak Rumah Makan Bakmie Belitung TKI yang bersedia memberikan waktu, data, dan hal lainnya yang dibutuhkan dalam pengerjaan skripsi.
5. Responden yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
6. Seluruh dosen Teknik Industri UNPAR yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan baru.
7. Teman-teman Teknik Industri 2016 khususnya kelas C yang membantu dan memberi dukungan selama 4 tahun perkuliahan.
8. Teman-teman kelompok PST C11, Kerja Praktek, dan lainnya yang telah membantu dan memberi dukungan semasa skripsi.
9. Pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberi dukungan selama pengerjaan skripsi.

Penulis berharap laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari kekurangan dan adanya keterbatasan dalam penyusunan laporan skripsi ini yang membuat laporan yang disusun tidaklah sempurna. Maka dari itu, penulis memohon maaf atas kesalahannya dan terbuka terhadap kritik dan saran yang ingin diberikan kepada penulis.

Bandung, 2 Agustus 2020

Terrando

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
I.1 Latar Belakang Permasalahan .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	I-4
I.3 Batasan Masalah .....	I-9
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-9
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-10
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
II.1 Restoran .....	II-1
II.2 Jasa .....	II-2
II.3 Kualitas Jasa .....	II-3
II.4 Atribut .....	II-4
II.5 Kepuasan Pelanggan.....	II-5
II.6 <i>Improvement GAP Analysis</i> .....	II-6
II.7 <i>Critical Incident Technique (CIT)</i> .....	II-9
II.8 Reliabilitas .....	II-9
II.9 Validitas .....	II-10
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	III-1
III.1 Penyusunan Atribut.....	III-1
III.2 Penyusunan Atribut Akhir.....	III-6
III.3 Penyusunan Kuesioner.....	III-15
III.4 Penentuan Jumlah Sampel Minimum dan Penyebaran Kuesioner .	III-20

III.5 Profil Responden .....	III-20
III.6 Pengujian Reliabilitas.....	III-26
III.7 Pengujian Validitas .....	III-26
III.8 Pembuatan Matriks IGA.....	III-27
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Penentuan Atribut Penelitian .....	IV-1
IV.2 Analisis Pemetaan Atribut Pada Matriks IGA.....	IV-4
IV.3 Penentuan Akar Permasalahan dari Atribut Prioritas .....	IV-6
IV.3.1 Analisis Akar Permasalahan Atribut A2.....	IV-6
IV.3.2 Analisis Akar Permasalahan Atribut A19.....	IV-8
IV.3.3 Analisis Akar Permasalahan Atribut A22.....	IV-9
IV.3.4 Analisis Akar Permasalahan Atribut A25.....	IV-10
IV.4 Penentuan Akar Permasalahan dari Atribut Kuadran IV .....	IV-11
IV.4.1 Analisis Akar Permasalahan Atribut A1.....	IV-11
IV.4.2 Analisis Akar Permasalahan Atribut A13.....	IV-12
IV.4.3 Analisis Akar Permasalahan Atribut A7.....	IV-13
IV.5 Usulan Perbaikan .....	IV-14
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Penduduk di Kota Bandung .....	I-1
Tabel I.2	Jumlah Rumah Makan Mie di Daerah Taman Kopo.....	I-3
Tabel I.3	Keluhan Hasil Wawancara.....	I-4
Tabel I.4	Kesimpulan Hasil Wawancara .....	II-6
Tabel II.1	Atribut DINESERV .....	II-5
Tabel III.1	Hasil Rekapitulasi <i>Face Validity</i> .....	III-2
Tabel III.2	Hasil Rekapitulasi CIT .....	III-3
Tabel III.3	Rekapitulasi Atribut Akhir.....	III-6
Tabel III.4	Pertanyaan Fungsional.....	III-16
Tabel III.5	Pertanyaan Disfungsional .....	III-17
Tabel III.6	Pertanyaan <i>Current Satisfaction</i> .....	III-18
Tabel III.7	Uji Validitas.....	III-27
Tabel III.8	Rekapitulasi Hasil Perhitungan StdIG dan StdAESDQ.....	III-29
Tabel III.9	Rekapitulasi Hasil Pemetaan Matriks IGA.....	III-30
Tabel IV.1	Rekapitulasi Akar Permasalahan .....	IV-13
Tabel IV.2	SOP Staf Dalam Dapur.....	IV-18
Tabel IV.3	SOP Staf Luar Dapur dan Kasir .....	IV-18
Tabel IV.4	Rekapitulasi Usulan Perbaikan dan Keputusan .....	IV-20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Penurunan Jumlah Transaksi .....	I-2
Gambar I.2	Grafik Jumlah Keluhan Terhadap Jumlah Responden .....	I-5
Gambar I.3	Diagram Alir Metode Penelitian .....	I-11
Gambar II.1	Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	II-6
Gambar II.2	Matriks <i>Improvement GAP Analysis</i> .....	II-8
Gambar III.1	Rekapitulasi Hasil Penambahan Atribut .....	III-5
Gambar III.2	Grafik Persentase Jenis Kelamin Responden .....	III-21
Gambar III.3	Grafik Persentase Usia Responden .....	III-21
Gambar III.4	Grafik Persentase Pekerjaan Responden .....	III-22
Gambar III.5	Grafik Persentase Pendapatan Responden .....	III-22
Gambar III.6	Grafik Persentase Jumlah Kunjungan Responden .....	III-23
Gambar III.7	Tabulasi Silang Jenis Kelamin Dengan Keseluruhan .....	III-23
Gambar III.8	Tabulasi Silang Usia Dengan Keseluruhan .....	III-24
Gambar III.9	Tabulasi Silang Pekerjaan Dengan Keseluruhan .....	III-24
Gambar III.10	Tabulasi Silang Pendapatan Dengan Keseluruhan .....	III-25
Gambar III.11	Tabulasi Silang Jumlah Kunjungan Dengan Keseluruhan .....	III-25
Gambar III.12	Uji Reliabilitas .....	III-26
Gambar III.13	Matriks IGA .....	III-30
Gambar IV.1	<i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut 2 .....	IV-7
Gambar IV.2	<i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut 19 .....	IV-8
Gambar IV.3	<i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut 22 .....	IV-9
Gambar IV.4	<i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut 25 .....	IV-10
Gambar IV.5	<i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut 1 .....	IV-11
Gambar IV.6	<i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut 13 .....	IV-12
Gambar IV.7	<i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut 7 .....	IV-13
Gambar IV.8	Design Awal Seragam .....	IV-15
Gambar IV.9	Contoh Fasilitas Penunjang Rumah Makan .....	IV-18

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A KUESIONER .....	A-1
Lampiran B REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN I.....	B-1
Lampiran C REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN II.....	C-1
Lampiran D REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN III.....	D-1
Lampiran E REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN IV .....	E-1
Lampiran F REKAPITULASI KRITIK DAN SARAN .....	F-1

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini akan dibahas mengenai pemilihan objek penelitian dan masalah yang terjadi pada objek penelitian tersebut. Terdapat delapan bagian yang akan dipaparkan yakni latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, batasan dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metodologi penelitian. Berikut merupakan penjelasan dari bagian bagian pendahuluan ini.

### I.1 Latar Belakang Masalah

Bandung merupakan salah satu kota yang terkenal dengan kulinernya dan dijuluki salah satu kota dengan wisata kuliner yang cukup banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Terdapat 2 macam kuliner yang berada di kota Bandung yaitu kuliner lokal dan kuliner non lokal. Kuliner lokal merupakan kuliner yang berasal dari kota Bandung sendiri yakni seblak, mie kocok, surabi, dan lain sebagainya. Terdapat juga kuliner non lokal di daerah Bandung yang cukup banyak diminati oleh masyarakat Bandung maupun luar Bandung seperti kerak telur, *seafood*, macam-macam bakmie, dan lain sebagainya. Bahkan tidak menutup kemungkinan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Bandung memilih untuk mengonsumsi kuliner non lokal dibandingkan dengan kuliner lokal.

Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandung, pada tahun 2016 terdapat sebanyak 396 restaurant dan 372 rumah makan yang berada di daerah Bandung. Pada tahun 2014 sampai 2017 juga, diketahui terdapat kenaikan jumlah penduduk di Kota Bandung yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1. Jumlah Penduduk di Kota Bandung

Tahun	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan
2014	2,470,802	0,5%
2015	2,481,469	0,43%
2016	2,490,622	0,37%
2017	2,497,938	0,29%

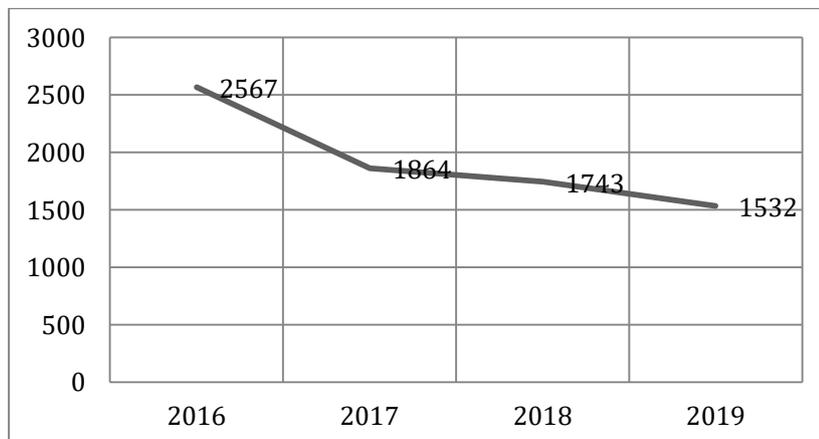
(Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2017)

Melihat jumlah penduduk yang terus meningkat di Kota Bandung, tidak sedikit pebisnis yang ingin terjun ke dunia kuliner Bandung sebagai salah satu bisnis yang dapat menghasilkan profit. Tidak heran apabila banyak sekali pebisnis yang ingin mencoba bisnis kuliner di daerah Bandung.

Salah satu kuliner yang cukup terkenal di daerah Bandung adalah kuliner bakmi yang sudah melekat pada pikiran masyarakat. Terdapat cukup banyak rumah makan di Bandung yang menjual kuliner bakmi yang terkenal seperti Bakmi Aloy, Bakmi Belitung, Bakmi Karet, dan berbagai macam rumah makan bakmi lainnya. Sekilas, dapat dilihat rumah makan bakmi memiliki pelanggan yang cukup ramai untuk setiap harinya. Maka dari itu, terdapat banyak pelaku bisnis yang berniat untuk membuka bisnis kuliner bakmi di Kota Bandung.

Bakmi Belitung Bandung (TKI) adalah salah satu bisnis kuliner yang berwujud rumah makan yang terletak di jalan Taman Kopo Indah 2 atau biasa dikenal dengan jalan TKI 2. Rumah makan ini berdiri sejak tahun 2016 dan memproduksi makanan khas Belitung yaitu bakmi Belitung, kemudian makanan lainnya seperti yamien manis/asin, bihun manis/asin dan berbagai *chinese food* lainnya seperti siomay, cakien, dan bakpao. Terdapat juga sebuah gerobak pada bagian depan rumah makan ini yang menjual makanan khas Indonesia yaitu nasi uduk serta kupat tahu. Bisnis ini telah berjalan selama 3 tahun, akan tetapi terjadi penurunan profit dan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun.

Sejak pertama bisnis kuliner ini dirintis, kuliner ini menghasilkan profit yang cukup tinggi, akan tetapi mengalami penurunan di tahun tahun berikutnya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah transaksi yang datang dari tahun ke tahunnya.



Gambar I.1. Grafik Penurunan Jumlah Transaksi

Dari Gambar I.1 dapat dilihat bahwa terdapat penurunan transaksi yang cukup signifikan pada tahun 2016 ke 2017. Sedangkan dari tahun 2017 sampai 2019 jumlah transaksi yang datang ke Bakmi Belitung Bandung tetap menurun akan tetapi tidak sebesar pada tahun pertama rumah makan ini dirintis. Jumlah transaksi ini mengakibatkan menurunnya profit yang dihasilkan oleh Bakmie Belitung dari tahun ke tahunnya. Kemudian didapatkan jumlah rumah makan yang menyediakan makanan yang homogen dengan makanan yang disajikan oleh Bakmie Belitung Bandung di daerah Taman Kopo seperti gambar dibawah.

Tabel I.2 Jumlah Rumah Makan Mie di Daerah Taman Kopo

Tahun	Jumlah Rumah Makan Mie
2016	10
2017	11
2018	12
2019	11

Dari Tabel I.2, dapat dilihat bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2019 tidak terdapat kenaikan atau penurunan signifikan dari jumlah rumah makan mie yang berada di daerah Taman Kopo. Hal ini membuktikan bahwa banyaknya rumah makan mie yang ada di daerah Taman Kopo bukan menjadi faktor penurunan jumlah transaksi rumah makan Bakmi Belitung Bandung.

Untuk mengatasi masalah penurunan jumlah transaksi, pelaku bisnis melakukan usaha pemasaran pada tahun 2017 yakni menggunakan spanduk besar di depan rumah makan ini agar orang yang melewati kompleks dapat melihat spanduk tersebut. Kemudian mereka akan mengetahui apa saja yang dijual pada rumah makan ini dan mengetahui bahwa di daerah tersebut terdapat rumah makan bakmie belitung. Selain itu pada pertengahan tahun 2017, rumah makan ini memakai metode pembayaran menggunakan *go-pay* yang akan memberikan *cashback* setiap pembelian makanan.

Kedua strategi pemasaran tersebut dilakukan untuk meningkatkan jumlah pelanggan begitu pula dengan transaksi, akan tetapi rumah makan ini tetap mengalami penurunan penjualan dan penurunan jumlah transaksi setiap tahunnya. Maka dari itu, pemasaran bukanlah hal yang mengakibatkan penurunan jumlah transaksi ke rumah makan ini. Untuk mengetahui masalah yang dialami oleh rumah makan ini, dilakukan proses wawancara.

Setelah dilakukan wawancara terhadap konsumen dan karyawan yang bekerja, didapatkan beberapa keluhan konsumen terhadap pelayanan yang kurang memuaskan seperti lama makanan disajikan dan fasilitas yang cukup kotor. Observasi juga dilakukan beberapa kali untuk memastikan keluhan yang diberikan konsumen terhadap rumah makan ini. Berdasarkan hasil observasi, didapatkan data yang berbanding lurus dengan hasil wawancara, yakni penyediaan makanan yang cukup lama, fasilitas yang dapat dikatakan kurang bersih, dan berbagai macam hal lainnya.

Dengan demikian penelitian akan dilakukan dengan dugaan awal atau hipotesis bahwa keluhan yang diberikan oleh konsumen terkait fasilitas dan pelayanan yang diberikan terhadap rumah makan Bakmie Belitung menjadi penyebab terjadinya penurunan jumlah transaksi di rumah makan ini.

## I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Untuk mengetahui masalah apa yang terjadi pada rumah makan bakmie belitung ini dilakukan wawancara untuk mendapatkan dugaan awal. Terdapat beberapa respon negatif dan keluhan dalam hasil yang wawancara terhadap 20 pelanggan dari rumah makan Bakmi Belitung Bandung ini. Berdasarkan hasil wawancara juga, didapatkan 11 dari 20 pelanggan tidak ingin datang kembali untuk mengkonsumsi makanan di rumah makan Bakmi Belitung Bandung ini.

Pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah apakah ada keluhan selama makan di rumah makan ini. Rekap hasil wawancara pada Tabel I.3.

Tabel I.3. Keluhan Hasil Wawancara

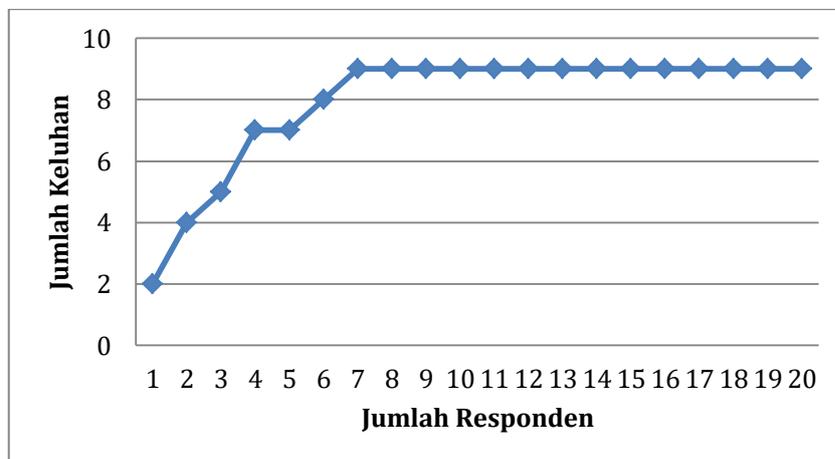
No.	Keluhan	Jumlah
1	Makanannya enak tapi masakannya lama banget, banyak lalat lagi	2
2	Nunggu makanannya lama, pas dateng ternyata bukan yamien malah ada kuahnya, toiletnya juga ga bersih	3
3	Pelayannya ramah saya suka tapi masakannya agak lama ya, sama berisik diluar jadi makanya ga tenang	2
4	Saya ga tau mienya ada udangnya jadi saya gabisa makan, harganya juga agak mahal	3
5	Menurut saya lebih enak mie biasa daripada mie ini dan harganya cukup mahal untuk porsi segini	2
6	Mie nya ga enak, tapi saya suka siomaynya dan toiletnya juga kotor	3
7	Susah untuk cari parkir dan masakannya agak lama ya	2
8	Agak berisik diluar, banyak nyamuk , sama toiletnya agak ga bersih	3

(lanjut)

Tabel I.3. Keluhan Hasil Wawancara (lanjutan)

No.	Keluhan	Jumlah
9	Lama nunggu makanannya pas dateng eh ada kuahnya tapi rasanya lumayan	2
10	Berisik dari luar bikin ga tenang makannya trus masaknya juga agak lama sama banyak lalat	3
11	Diluar brisik, banyak lalat, sama toiletnya ga bersih	2
12	Bingung mau parkir dimana kalo kesini lagi, trus masaknya lama dan wc nya agak kotor	3
13	Lama nunggu makanannya padahal udah laper, banyak lalat, sama tadi susah buat cari tempat parkir	3
14	Masaknya lama, terus saya kira kayak bakmie biasa taunya bukan padahal saya udah susah cari tempat parkir tadi	3
15	Masaknya agak lama ya trus agak susah tadi pas nyari tempat parkir	2
16	Banyak lalat, masaknya lama, sama saya kira ini bakmie yamien gitu	2
17	Saya nunggu cukup lama sama tadi susah buat cari tempat parkir	3
18	Susah cari parkir dan tadi masaknya agak lama	2
19	Masaknya lama, banyak lalat juga, berisik	3
20	Lama nunggunya, tempat parkirnya kecil dan berisik	3

Setelah mendapatkan hasil wawancara dan keluhan responden, data keluhan akan diplotkan dalam bentuk grafik untuk mengetahui apakah diperlukan penambahan responden baru dalam wawancara yang telah dilakukan.



Gambar I.2 Grafik Jumlah Keluhan Terhadap Jumlah Responden

Pada Gambar I.2, dapat dilihat dimulai dari responden kedelapan dan seterusnya, tidak ada penambahan jumlah jenis keluhan baru. Maka dari itu, tidak diperlukan lagi penambahan responden. Kemudian hasil keluhan akan di rekap dalam bentuk tabel agar dapat dilihat dengan mudah dan dapat mengklasifikasi keluhan yang diberikan oleh pelanggan terhadap penyedia jasa.

Tabel I.4. Kesimpulan Hasil Wawancara

No.	Keluhan	Jumlah
1	Penyajian Makanan Lama	14
2	Tempat Parkir Kecil	8
3	Banyak Nyamuk dan Lalat	7
4	Makanan Tidak Sesuai Ekspektasi	6
5	Toilet Tidak Bersih	6
6	Bising	5
7	Makanannya Kurang Enak	2
8	Makanan lainnya Mahal	2
9	Alergi Makanan	1

Dari Tabel I.4 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa 14 dari 20 pelanggan mengatakan bahwa rumah makan Bakmi Belitung Bandung ini menyajikan makanan dengan waktu yang cenderung lama dan mendapatkan respon negatif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memang benar terjadi karena pada dasarnya Bakmi Belitung membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan bakmi-bakmi lainnya saat proses pemasakan berlangsung.

Selain itu juga terdapat beberapa faktor faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti toilet yang tidak bersih, lahan parkir yang sempit, dan makanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Maksud dari pelanggan yang mengatakan makanan yang datang tidak sesuai dengan ekspektasi adalah pelanggan menginginkan bakmi tidak berkuah sedangkan bakmi belitung adalah bakmi yang memiliki kuah dalam penyajiannya. Hal itu terjadi karena kurangnya pengetahuan pelanggan terhadap bakmi belitung.

Kemudian terdapat juga pelanggan yang memiliki alergi udang memiliki keluhan tentang alergi makanan, karena pada dasarnya bakmi belitung ini mengandung udang pada bagian kuahnya dan pelanggan yang membeli itupun tidak mengetahui bahwa bakmi belitung tersebut mengandung udang. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pelanggan adalah faktor penurunan jumlah transaksi pada rumah makan bakmi ini.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), kepuasan pelanggan dapat merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan harapan mereka terhadap jasa yang akan mereka dapatkan dengan jasa yang mereka dapatkan pada kehidupan nyata. Jika jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapan mereka, maka akan timbul

perasaan senang yang datang dari pelanggan itu sendiri. Sebaliknya, apabila jasa yang mereka terima tidak sesuai harapan, maka pelanggan tersebut akan merasa kecewa.

Menurut Tjiptono (2005:260), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas jasa sendiri dinilai dari seberapa puas konsumen yang membeli jasa yang bersangkutan. Maka dari itu, penilaian tingkat kualitas jasa tergantung oleh pihak yang menerima jasa tersebut sesuai dengan perspektif konsumen itu sendiri. Kemudian menurut Tontini dan Picolo (2010), kepuasan pelanggan selalu berhubungan dengan kebutuhan eksplisit dan implisit dari pelanggan tersebut, maka dari itu atribut dari pelayanan dikatakan sangat penting untuk mengetahui kualitas layanan mana yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Jadi kesimpulannya kualitas pelanggan dan kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya satu dengan lainnya.

Terdapat berbagai macam metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa yaitu metode SERVQUAL, SERVPERF, dan lainnya. Metode SERVQUAL adalah metode kualitas jasa yang menghitung nilai gap yang diciptakan oleh suatu atribut. Nilai gap adalah nilai perbedaan ekspektasi pelanggan dengan performansi yang diterima oleh pelanggan tersebut akan tetapi, metode ini tidak dapat membandingkan antara ketidakpuasan pelanggan dengan GAP yang dimiliki. Metode SERVPERF hanya melihat performansi yang dilakukan oleh rumah makan, maka dari itu, metode ini tidak mengetahui kepentingan atribut yang harus di prioritaskan oleh rumah makan.

Sedangkan untuk mengukur kepuasan pelanggan terdapat berbagai macam metode yaitu, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Structural Equation Modelling (SEM)*, *Model Kano*, *Improvement GAP Analysis (IGA)*, dan masih banyak metode lainnya. Metode IPA merupakan metode untuk melihat kepuasan pelanggan dengan performansi secara linear dalam artian metode ini hanya membandingkan performansi sekarang dengan kepuasan pelanggan saja dan tidak dapat mengetahui manakah atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam suatu institusi jasa. Metode SEM adalah metode yang dapat me-ranking atribut-atribut yang diprioritaskan akan tetapi, atribut prioritas belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada suatu institusi jasa. Model Kano merupakan metode yang digunakan untuk menilai

kepuasan pelanggan dari perspektif pelanggan terhadap performansi sekarang, akan tetapi model ini tidak dapat mengetahui juga manakah atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam suatu institusi jasa.

Metode penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode *Improvement GAP Analysis* (IGA). *Improvement GAP Analysis* (IGA) merupakan analisis kuadran dimana data yang didapatkan melalui pertanyaan fungsional, disfungsional, dan menggunakan atribut atribut pelayanan. Responden akan menjawab pertanyaan sesuai dengan ekspektasi mereka atau sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan demikian metode ini dapat menunjukkan kepuasan pelanggan apabila atribut yang digunakan sesuai dengan keinginan mereka. Sedangkan pertanyaan disfungsional akan mengarahkan mereka untuk membayangkan hal yang tidak mereka inginkan. Kelebihan metode ini dibandingkan metode lainnya adalah atribut yang menjadi prioritas dan sangat erat kaitannya dengan peningkatan kepuasan pelanggan akan dikelompokkan di dalam sebuah kuadran. Maka dari itu metode IGA menjadi salah satu metode yang paling cocok untuk mengukur kepuasan pelanggan pada rumah makan ini.

Dengan menggunakan metode IGA, dibutuhkan beberapa atribut yang digunakan sebagai penunjang penelitian. Atribut yang digunakan adalah atribut DINESERV yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada *restaurant fine dining*. Pada dasarnya *restaurant fine dining* merupakan tempat makan kelas atas yang bernuansa mewah dan kurang cocok untuk digunakan pada tempat makan biasa seperti objek penelitian, akan tetapi penggunaan atribut DINESERV hanya sebagai acuan awal untuk melihat atribut yang dibutuhkan sebuah rumah makan secara garis besar. Atribut DINESERV ini akan diolah menggunakan CIT dan *Face Validity* untuk menambah dan mengurangi atribut yang menurut pelanggan cocok untuk digunakan pada rumah makan biasa.

Dari latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya diatas maka dapat ditarik rumusan masalah seperti di bawah ini.

1. Bagaimana kondisi kepuasan pelanggan dan apa saja prioritas perbaikan atribut pada rumah makan Bakmi Belitung Bandung (TKI)?
2. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat meingkatkan kepuasan pelanggan pada rumah makan Bakmi Belitung Bandung (TKI)?

### **I.3 Pembatasan Masalah**

Pada subbab ini akan dijelaskan mengenai batasan yang digunakan pada penelitian. Batasan penelitian sendiri berguna untuk mempertajam ruang lingkup penelitian dan memfokuskan penelitian agar meminimasi kesalahan yang dapat terjadi pada penelitian. Berikut merupakan batasan masalah yang digunakan.

1. Penelitian hanya dilakukan di daerah Taman Kopo Indah saja yang mana daerah tersebut merupakan lokasi dari rumah makan Bakmi Belitung Bandung.
2. Usulan yang diberikan tidak memperhitungkan faktor biaya
3. Proses penelitian dilakukan sampai tahap usulan saja dan tidak lanjut sampai tahap implementasi.

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

Pada subbab ini akan dipaparkan mengenai tujuan penelitian yang didapatkan dari rumusan masalah pada bagian sebelumnya. Berikut merupakan tujuan dilakukannya penelitian.

1. Mengetahui kondisi kepuasan saat ini dan mengetahui prioritas perbaikan atribut pada rumah makan Bakmi Belitung Bandung (TKI).
2. Mengetahui usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari rumah makan Bakmi Belitung Bandung (TKI).

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

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pihak pelaku bisnis serta para pembaca dan peneliti. Berikut merupakan manfaat penelitian bagi pelaku bisnis.

1. Pelaku bisnis dapat mengetahui faktor dan atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada bidang rumah makan.
2. Pelaku bisnis memperoleh beberapa alternatif perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada rumah makan atau *restaurant*.

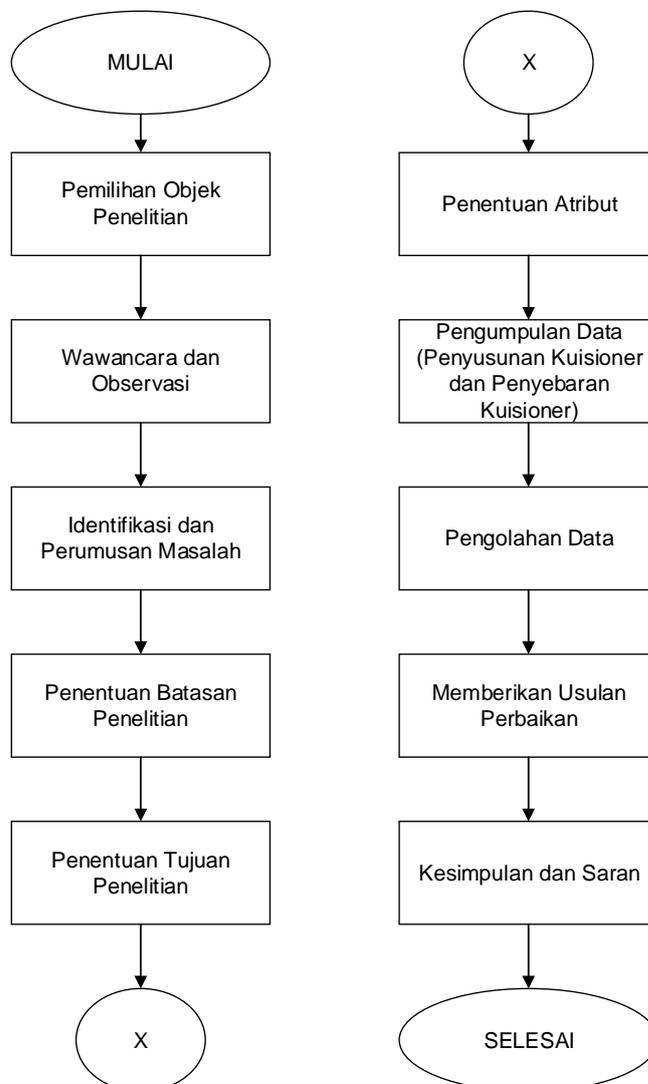
Selain manfaat bagi pelaku bisnis, terdapat juga beberapa manfaat yang diperoleh para pembaca dan peneliti. Berikut merupakan manfaat penelitian bagi para pembaca dan peneliti.

1. Pembaca mendapatkan gambaran dari penerapan ilmu yang digunakan dalam penelitian.

2. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari ke dalam praktek kehidupan nyata serta dapat berpikir lebih kritis dalam memecahkan suatu permasalahan yang terjadi di dunia nyata.

### I.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang dipaparkan pada bagian ini adalah tahapan tahapan yang dilakukan selama penelitian berlangsung dari awal mula penelitian dilakukan hingga akhir penelitian. Berikut merupakan tahapan tahapan penelitian dari awal penelitian hingga akhir penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.4 di bawah ini.



Gambar 1.3 Diagram Alir Metode Penelitian

Dari Gambar I.3 diatas, dapat diketahui bahwa dalam melakukan penelitian ini dibutuhkan 10 buah tahapan. Tahapan tersebut dimulai dari pemilihan objek penelitian dan diakhiri dengan kesimpulan dan saran. Berikut merupakan penjelasan dari tahapan tahapan yang ada selama penelitian.

1. Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Langkah pertama yang dilakukan sebelum penelitian dimulai adalah memilih topik yang berkaitan dengan kualitas jasa serta objek penelitiannya. Objek penelitian yang dipilih bergerak dalam bidang jasa yaitu rumah makan. Hal ini dilakukan untuk membantu rumah makan tersebut dalam hal persaingan wisata kuliner di kehidupan mendatang.

2. Wawancara dan Observasi

Sebelum dilakukannya identifikasi masalah, dilakukan terlebih dahulu wawancara dan observasi, observasi dilakukan untuk mengetahui apakah rumah makan yang bersangkutan memang benar mengalami penurunan transaksi dari tahun ke tahun. Kemudian wawancara dilakukan untuk mengetahui *insight* dari pelanggan pelanggan yang telah datang ke rumah makan ini dan mengetahui keluhan apa saja yang membuat mereka tidak puas.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah melakukan wawancara dan mendapatkan beberapa keluhan dari pelanggan, maka dapat diidentifikasi masalah yang sedang terjadi pada rumah makan yang bersangkutan dan dapat ditarik beberapa rumusan masalah.

4. Penentuan Batasan Penelitian

Pembatasan masalah dilakukan untuk memfokuskan penelitian agar meminimasi kesalahan yang dapat terjadi pada penelitian ini. Dengan adanya pembatasan masalah maka ruang lingkup penelitian dibatasi dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

5. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian didapatkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ada pada bagian sebelumnya. Tujuan penelitiannya ini juga merepresentasikan hal apa yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan.

6. Penyusunan Atribut

Sebelum masuk ke dalam bagian pengumpulan data, pertama menentukan terlebih dahulu atribut mana yang dibutuhkan dan atribut mana yang akan digunakan.

7. Pengumpulan Data

Sebelum dilakukannya pengolahan data, dilakukan pengumpulan data terlebih dahulu dengan cara membuat dan menyusun kuesioner dan kemudian disebarakan kepada beberapa responden. Penyusunan kuesioner itu sendiri dilakukan berdasarkan atribu-atribut apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di rumah makan yang menjadi objek penelitian.

8. Pengolahan Data

Setelah melakukan pengumpulan data, data tersebut akan diolah dengan metode tertentu dan kemudian diharapkan dapat menghasilkan hasil yang dapat membantu pelaku bisnis dalam menjalani bisnisnya.

9. Memberikan Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan yang diberikan didapatkan dari pengolahan data pada bagian sebelumnya. Usulan perbaikan dibuat berdasarkan atribut-atribut yang berpengaruh pada kualitas jasa pada rumah makan yang bersangkutan. Kemudian usulan-usulan perbaikan yang diberikan diharapkan mampu membantu pelaku bisnis dalam menjalani bisnisnya.

10. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, akan ditarik kesimpulan dari seluruh kegiatan penelitian dari awal hingga akhir. Kesimpulan yang didapatkan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang sudah ditetapkan pada bagian sebelumnya. Kemudian akan diberikan saran kepada pihak pelaku bisnis dan peneliti yang bertujuan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan dijelaskan dengan menggunakan 5 bab. Berikut merupakan penjelasan dari kelima bab tersebut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang dan identifikasi masalah. Latar belakang meliputi pemilihan objek dan juga masalah yang terjadi pada objek penelitian. Selain itu juga dilakukan identifikasi masalah untuk mengetahui rumusan masalah. Pada bagian ini juga terdapat tujuan penelitian, batasan, dan manfaat penelitian. Setelah itu akan dijelaskan juga mengenai metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan dalam penelitian. Tinjauan pustaka digunakan untuk mengetahui metode dan atribut yang akan digunakan, serta pengertian pengertian dari istilah yang akan digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan pada penelitian. Pengumpulan dan pengolahan data dimulai dari penyusunan atribut hingga penyusunan matriks IGA.

## **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis dari pengolahan data yang telah dilakukan. Selain itu juga pada bab ini akan diberikan usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada rumah makan Bakmie Belitung ini.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran penelitian. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah. Saran yang diberikan merupakan saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada rumah makan Bakmie Belitung ini.