USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN *WINGZ O WINGZ* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Marcellinno Franscois de Christ

NPM : 2016610094

PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

BANDUNG

2020

USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN *WINGZ O WINGZ* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Marcellinno Franscois de Christ

NPM : 2016610094

PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

BANDUNG

2020

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG

Nama	:	Marcellinno Franscois de Christ
NPM	:	2016610094
Program Studi	:	Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi	:	USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN *WINGZ O WINGZ* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 28 Agustus 2020

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

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

Pembimbing Utama

01/09/2020

(Yani Herawati, S.T., M.T.)

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

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,
Nama : Marcellinno Franscois de Christ
NPM : 2016610094

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN *WINGZ O WINGZ* DENGAN MENGGUNAKAN 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, 28 Agustus 2020

Marcellinno Franscois de Christ
NPM : 2016610094

ABSTRAK

Restoran *Wingz O Wingz* merupakan restoran yang terkenal di Kota Bandung. Restoran *Wingz O Wingz* ini merupakan restoran yang bernuansa anak muda yang menjual sayap ayam dengan berbagai macam rasa yang unik dan kreatif. Seiring berjalannya waktu, restoran *Wingz O Wingz* mengalami penurunan pendapatan khususnya pada restoran *Wingz O Wingz* cabang Naripan. Setelah ditelaah lebih jauh, terdapat banyak keluhan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh restoran *Wingz O Wingz*. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan dari pelanggan yang menyebabkan pelanggan tidak ingin untuk melakukan *dine in* pada restoran sehingga pendapat dari restoran pun terus menurun. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan atribut-atribut yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelanggan dan cara untuk memperbaiki atribut-atribut tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Proses pengumpulan atribut dilakukan dengan melakukan wawancara menggunakan metode *critical Incident technique* (CIT). Setelah diperoleh atribut-atribut dari metode CIT selanjutnya akan dicocokan dengan literatur *DINESERV* yang ada hingga akhirnya diperoleh 24 atribut. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *improvement gap analysis* (IGA). Metode IGA ini merupakan metode analisis kuadran untuk mengetahui atribut-atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan yang memberikan peningkatkan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan metode IGA diperoleh hasil bahwa terdapat 11 atribut yang menjadi prioritas perbaikan agar diperoleh peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Perbaikan-perbaikan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan restoran adalah lebih mengatur jarak antar meja, membuat SOP pembersihan toilet, membuat SOP membersihkan area makan, membuat SOP penjagaan lantai 2, menerapkan 4S, menyediakan tempat untuk menunggu atau mengantri, memperjelas area merokok dan tidak merokok dan menyediakan tempat untuk digunakan kebutuhan rapat dan acara penting yang lain.

ABSTRACT

Wingz O Wingz Restaurant is a famous restaurant in Bandung. This Wingz O Wingz Restaurant is a restaurant with a young nuance that sells chicken wings with a variety of unique and creative flavors. Over time, the Wingz O Wingz restaurant experienced a decline in revenue, especially at the Naripan branch of the Wingz O Wingz restaurant. After further investigation, there were many complaints from consumers about the services provided by the Wingz O Wingz restaurant. This shows that there is dissatisfaction from customers which causes customers not to want to dine in at the restaurant so that the opinion of the restaurant continues to decline. This study aims to find the attributes that cause dissatisfaction with customers and ways to improve these attributes in order to increase customer satisfaction with the services provided. The process of collecting attributes was carried out by conducting interviews using the critical incident technique (CIT) method. After obtaining the attributes of the CIT method then it will be matched with the existing DINESERV literature until finally 24 attributes are obtained. Data processing was performed using the improvement gap analysis (IGA) method. This IGA method is a quadrant analysis method to find out which attributes are priority improvements that provide increased customer satisfaction. Based on the IGA method, the results show that there are 11 attributes that are priority improvements in order to obtain an increase in customer satisfaction. Improvements that can be considered to increase customer satisfaction with restaurant service are to better regulate the distance between tables, make toilet cleaning SOP, make SOP for cleaning the dining area, create 2nd floor security SOP, implement 4S, provide a place to wait or queue, clarify smoking areas and does not smoke and provides a place to be used for meeting needs and other important events.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Usulan Perbaikan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan *Wingz O Wingz* Dengan Menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis*". Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat kelulusan untuk meraih gelar sarjana pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Ucapan terima kasih terutama penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, masukan, dorongan, dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. dan Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan kritik dan masukan serta saran dalam pembuatan skripsi ini.

3. Ibu Catharina Badra Nawangpalupi, Ph. D. dan Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan kritik dan masukan serta saran dalam pembuatan skripsi ini.

4. Pemilik rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan dan seluruh pekerja rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan yang telah mengizinkan dilakukannya penelitian serta menyempatkan waktu untuk diwawancara dan membantu dalam pembuatan skripsi ini.

5. Keluarga penulis yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa untuk penulis selama pengerjaan skripsi ini.

6. Teman-teman penulis khususnya Adrianus Sebastian Kenneth, Nadya Silviana, Tania Sandriyana, Joshua Natanael, Angela Susiana Lukman, Belinda Maudine

Effendi, Agathon Philander, Jason Christian Nitimihardja, Daniel Suteja, Eka Dharma, Edsel Jeremy, Karel Arianus dan Jeannette Melodya atas semangat dan dukungan yang diberikan selama pengerjaan skripsi ini.

7. Semua pihak lain yang turut terlibat selama masa perkuliahan, penyusunan skripsi, dan proses pengembangan diri penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih ada berbagai kekurangan pada penelitian ini. Oleh karena itu penulis sangat terbuka akan kritik dan saran yang dapat berguna bagi penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini dapat berguna, tidak hanya bagi pihak rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan namun juga bagi setiap orang yang membaca penelitian ini, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya maupun penelitian terkait dengan topik ini.

Bandung, 28 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **I-1**
I.1 Latar Belakang I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi I-7
I.4 Tujuan Penelitian I-7
I.5 Manfaat Penelitian I-8
I.6 Metodologi Penelitian I-8
I.7 Sistematika Penulisan I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **II-1**
II.1 Pengertian Jasa II-1
II.2 Kepuasan Pelanggan II-2
II.3 *Improvement Gap Analysis* II-2
II.4 Metode DINESERV II-5
II.5 Teknik Pengumpulan Data II-8
II.6 *Critical Incident Approach* II-8
II.7 Teknik Sampling II-9
II.8 *Rating Scales* II-11
II.9 Pengujian Validitas II-12
II.10 Pengujian Reliabilitas II-14
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA **III-1**
III.1 Penentuan Atribut Penelitian III-1
III.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian III-13

III.3 Pengujian Validitas III-17
III.4 Pengujian Reliabilitas III-20
III.5 Pengolahan Data III-21
III.5.1 Profil Responden III-21
III.5.2 *Improvement Gap Analysis* (IGA) III-23
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN IV-1
IV.1 Analisis Atribut Penelitian IV-1
IV.2 Analisis Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner IV-3
IV.3 Analisis Perhitungan Metode IGA IV-5
IV.3.1 Analisis Atribut Kuadran I IV-6
IV.3.2 Analisis Atribut Kuadran II IV-15
IV.3.3 Analisis Atribut Kuadran III IV-18
IV.3.4 Analisis Atribut Kuadran IV IV-20
IV.4 Analisis Biaya IV-24
IV.5 Tanggapan Pihak Rumah Makan *Wingz O Wingz* Terhadap Usulan Perbaikan yang Diberikan IV-25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN V-1
V.1 Kesimpulan V-1
V.2 Saran V-2

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rekapitulasi Keluhan Konsumen *Wingz O Wingz* Naripan	I-4
Tabel II.1	Atribut-Atribut Metode DINESERV	II-6
Tabel II.2	Jumlah *Sample* Untuk Populasi yang Diketahui	II-11
Tabel III.1	Hasil Wawancara Menggunakan Metode CIT	III-2
Tabel III.2	Rekapitulasi Atribut Hasil Wawancara.	III-8
Tabel III.3	Atribut yang Tidak Cocok Beserta Alasan..	III-11
Tabel III.4	Rekapitulasi Akhir Atribut yang Akan Digunakan.	III-12
Tabel III.5	Data Penyebaran Kuesioner Fungsional	III-15
Tabel III.6	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Dengan Total Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Software* SPSS.	III-18
Tabel III.7	Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dengan Menggunakan *Software* SPSS.	III-21
Tabel III.8	Hasil Perhitungan AESFQ, AESDQ, ACS, IG, Std. IG dan Std. AESDQ	III-24
Tabel III.9	Pemetaan Atribut Berdasarkan Matriks IGA..	III-26
Tabel IV.1	Hasil Rekapitulasi Diskusi Dengan Pihak *Wingz O Wingz* Naripan.	IV-25

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Pemasukan *Dine In* WOW Naripan 2018-2019 (dalam juta rupiah) I-2
Gambar I.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian Kepuasan Konsumen *Wingz O Wingz* Naripan I-10
Gambar II.1 Matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA) II-4
Gambar III.1 Matriks IGA III-25
Gambar IV.1 Usulan Denah Rumah Makan Terbaru IV-8
Gambar IV.2 Usulan SOP Pembersihan Toilet IV-9
Gambar IV.3 Form Kebersihan Toilet IV-9
Gambar IV.4 Cara Penggunaan Toilet Yang Baik Dan Benar IV-10
Gambar IV.5 Pewangi Toilet IV-10
Gambar IV.6 Usulan SOP Membersihkan Area Makan IV-11
Gambar IV.7 Catatan Pelanggaran IV-12
Gambar IV.8 SOP Jaga Lantai 2 ..... IV-14
Gambar IV.9 Pin 4S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan) IV-15
Gambar IV.10 Kursi Kayu Panjang IV-22
Gambar IV.11 *Smoking / Non-Smoking Area* IV-23

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENDAHULUAN A-1
LAMPIRAN B KUESIONER AKHIR B-1
LAMPIRAN C DATA KUESIONER FUNGSIONAL C-1
LAMPIRAN D DATA KUESIONER DISFUNGSIONAL..... D-1
LAMPIRAN E DATA KUESIONER PERFORMANSI E-1
LAMPIRAN F HASIL UJI VALIDITAS.....F-1
LAMPIRAN G HASIL UJI RELIABILITAS..... G-1

BAB I
PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini akan dibahas mengenai beberapa hal mulai dari latar belakang dari masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, sampai dengan sistematika penulisan. Berikut merupakan penjabaran dari masing-masing bagian.

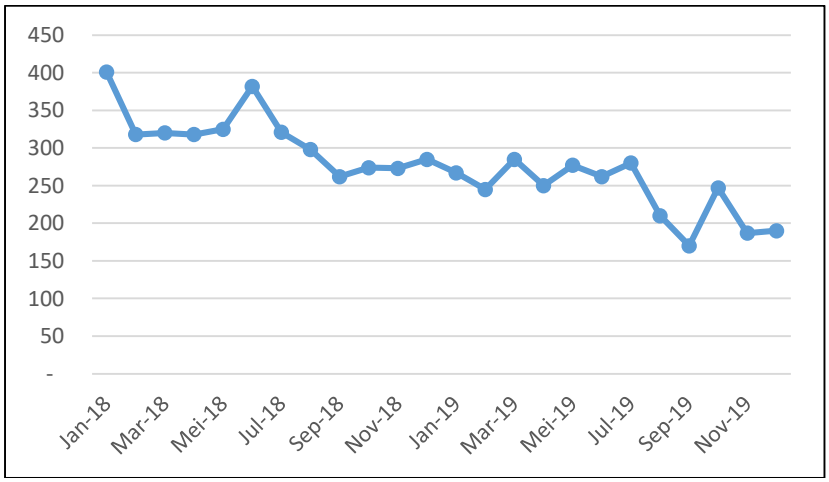
I.1 Latar Belakang Permasalahan

Dalam situs Kompas Bandung, tepat pada tanggal 24 Mei 2019 Bandung dinobatkan menjadi salah satu destinasi wisata kuliner unggulan yang ada di Indonesia . Arief Yahya mengatakan bahwa Bandung adalah salah satu surga kuliner yang ada di Indonesia hal ini dikarenakan jika pergi ke Bandung kita dapat menikmati berbagai macam makanan. Gelar Bandung sebagai salah satu destinasi wisata kuliner yang diunggulkan di Indonesia ini sangatlah tepat. Hal ini dikarenakan memang benar bahwa di Bandung banyak sekali tempat makan. Tempat-tempat makan ini bermunculan dengan mengunggulkan berbagai konsep yang ada mulai dari konsep segi makanan yang kreatif dan menunjukkan cita rasa mereka yang khas, konsep dekorasi ruangan yang nyentrik sehingga menarik perhatian dari pengunjung yang melewatinya dan sebagainya. Salah satu dari banyak kuliner yang ada di Bandung yang menarik perhatian para pengunjung yang datang ke Bandung adalah *Wingz O Wingz*.

Wingz O Wingz atau yang biasa disingkat atau disebut dengan WOW adalah salah satu destinasi wisata kuliner yang ada di Bandung. *Wingz O Wingz* merupakan rumah makan yang menjual sayap ayam dengan berbagai macam rasa yang unik dan kreatif. Didirikan pada tanggal 11 Januari 2011 oleh Ferry Gunawan dan Cecilia Pasadena, *Wingz O Wingz* pertama dibuka pada jalan Naripan nomor 42A Bandung. Hingga saat ini *Wingz O Wingz* sudah memiliki 6 cabang. Mengusung konsep yang menarik dari segi dekorasi ruangan, *Wingz O Wingz* menggunakan meja dan kursi yang terbuat dari kayu jati asli. Selain dari dekorasi ruangan yang menarik minat pengunjung, kelebihan lain dari *Wingz O Wingz* adalah menyediakan menu sayap ayam yang berbeda dari menu sayap

ayam yang lain. *Wingz O Wingz* menyediakan menu sayap ayam yang disajikan dengan saus atau bumbu yang memiliki rasa yang begitu enak, unik serta kreatif. Selain menyediakan menu sayap ayam dengan berbagai rasa, *Wingz O Wingz* juga memiliki menu-menu lain lengkap mulai dari nasi goreng, *burger*, *dessert* hingga menu minuman lainnya. Namun yang menjadi unggulan dari *Wingz O Wingz* adalah menu sayap ayam mereka.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik dari *Wingz O Wingz* sendiri sampai saat ini memang antusias konsumen sangat baik sehingga sampai sekarang pun *Wingz O Wingz* dapat membuka cabang. Namun seiring berjalannya waktu, konsumen yang makan di tempat atau biasa disebut dengan *dine in* di *Wingz O Wingz* jalan Naripan semakin berkurang. Penurunan dari konsumen yang melakukan *dine in* pada *Wingz O Wingz* di Jalan Naripan ini terlihat dari pemasukan yang diperoleh oleh *Wingz O Wingz* Naripan ini. Penurunan pemasukan ini sangat terasa terutama pada 2 tahun belakangan ini yaitu pada tahun 2018 dan 2019. Namun penurunan pemasukan terburuk dirasakan pada akhir tahun 2019 yaitu mulai dari bulan Agustus sampai dengan bulan Desember. Penurunan pemasukan ini dirasa paling buruk karena tidak mencapai target pemasukan yang diinginkan oleh pemilik yaitu sebesar Rp 255.000.000. Untuk lebih jelasnya berikut merupakan grafik pemasukan dari *Wingz O Wingz* pada tahun 2018-2019.



Gambar I.1 Grafik Pemasukan *Dine In* WOW Naripan 2018-2019 (dalam juta ruipah)

Gambar I.1 adalah grafik yang menunjukkan hasil penjualan dari *Wingz O Wingz* di jalan Naripan selama 2 tahun mulai dari bulan Januari 2018 sampai Desember 2019. Dari gambar grafik pada gambar I.2 dapat dilihat bahwa terjadi

penurunan dari konsumen yang melakukan *dine in* di *Wingz O Wingz* Naripan. Mulai dari bulan Juli pada tahun 2018 sampai pada bulan Desember 2019 pemasukan dari konsumen yang melakukan *dine in* sangat menurun bahkan pada beberapa bulan di akhir tahun 2019 pemasukan tidak mencapai angka Rp 255.000.000. Pemilik merasakan adanya suatu masalah karena konsep yang diinginkan oleh pemilik dari *Wingz O Wingz* sendiri adalah makan di tempat atau *dine in*.

Muncul beberapa dugaan dari pemilik yang dirasa menjadi penyebab menurunnya pemasukan dari *Wingz O Wingz* Naripan ini, beberapa dugaan tersebut adalah tidak tersedianya lahan parkir yang memadai, terdapatnya saingan restoran atau rumah makan di daerah jalan Naripan, harga makanan yang terlalu mahal dan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh *Wingz O Wingz* Naripan sehingga konsumen merasa tidak puas dan tidak ingin kembali melakukan *dine in.* Setelah dilakukan observasi lebih lanjut, untuk lahan parkir tidak dapat dilakukan perubahan karena akan sulit jika ingin membeli lahan di samping sebelah kiri atau kanan dari *Wingz O Wingz* Naripan. Untuk saingan restoran atau rumah makan yang berada di jalan Naripan, sebagian besar yang berada di jalan Naripan bukanlah restoran atau rumah makan melainkan kafe. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa dari segi harga sendiri *Wingz O Wingz* Naripan sudah bersaing jika dibandingkan dengan kafe-kafe yang ada di sana seperti Lacamera, dimana pada kafe rentang harganya pasti lebih mahal jika dibandingkan dengan rumah makan atau rumah makan.

Selain itu dilakukan juga promo jika melakukan *dine in* dengan bekerja sama dengan pihak OVO dan *Gopay*. Namun hal ini dirasa kurang efektif karena pemasukan yang diperoleh oleh *Wingz O Wingz* Naripan tetap saja tidak mencapai target dari *dine in* yang diinginkan oleh pemilik yaitu sebesar Rp 255.000.000. Sehingga tersisa dugaan yaitu penurunan pemasukan diakibatkan dari kurangnya layanan yang diberikan oleh *Wingz O Wingz* Naripan kepada konsumen sehingga konsumen merasa tidak puas. Menurut Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Dapat dikatakan bahwa jika kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen sebanding atau melebihi yang mereka harapkan maka konsumen akan merasa puas. Konsumen yang merasa puas kemungkinan besar akan kembali lagi ke

tempat tersebut. Karena itu dugaan penyebab menurunnya pemasukan dari *Wingz O Wingz* Naripan adalah dikarenakan banyak konsumen yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh *Wingz O Wingz* Naripan sehingga memutuskan untuk tidak kembali dan melakukan *dine in*. Permasalahan dari menurunnya pemasukan konsumen yang melakukan *dine in* ini hanya dirasakan pada cabang *Wingz O Wingz* yang ada di jalan Naripan saja. Hal ini tidak dirasakan oleh cabang-cabang dari *Wingz O Wingz* yang lain. Maka diputuskan untuk dilakukan identifikasi lebih lanjut teradap permasalahan yang dialami oleh *Wingz O Wingz* di jalan Naripan ini.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah dilakukan wawancara dengan pemilik dan diperoleh beberapa dugaan yang berakhir pada dugaan bahwa terdapat masalah mengenai layanan yang diberikan oleh *Wingz O Wingz* Naripan kepada konsumen sehingga konsumen merasa tidak puas dan tidak mau untuk kembali melakukan *dine in* sehingga mengakibatkan penurunan pemasukan maka selanjutnya dilakukan wawancara dengan konsumen dari *Wingz O Wingz* Naripan. Tujuan dari wawancara dengan konsumen ini adalah untuk dapat mengetahui bagaimana kepuasan dari konsumen mengenai layanan yang diberikan oleh *Wingz O Wingz* Naripan. Wawancara dilakukan kepada 30 orang responden yang sudah pernah mengunjungi *Wingz O Wingz* Naripan dan sudah pernah melakukan *dine in* di *Wingz O Wingz* Naripan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 30 orang responden atau konsumen, diperoleh beberapa keluhan. Tabel I.1 merupakan tabel rekapitulasi dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen dari *Wingz O Wingz* Naripan.

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Konsumen *Wingz O Wingz* Naripan

Keluhan / Komplain	**Jumlah**
Pelayan kurang sigap	23
Pelayan tidak memberitahu mengenai promo yang ada	21
Pelayan tidak menguasai menu	21
Pelayan kurang ramah	20
Waktu menyajikan makanan lama	18
Pelayan sulit dicari (terutama di lantai 2)	16
Pembayaran di kassa lama karena disatukan dengan pembayaran pembelian *online* (*go food / grab food)*	14
Tempatnya panas dan pengap (terutama di lantai 2) dan sempit	11
Tempatnya kadang kotor (terutama toilet)	10
Harganya mahal	6
Rasa makanan biasa saja	6

Dari hasil wawancara kepada 30 orang responden atau konsumen dari *Wingz O Wingz* Naripan diperoleh beberapa keluhan yang ada. Dari keluhan yang ada dapat dikelompokkan dalam dimensi-dimesin mengenai kualitas pelayanannya. Terdapat keluhan mengenai tempatnya panas, pengap, sempit dan terkadang kotor terutama pada bagian toilet, untuk keluhan ini dapat dikelompokkan dalam dimensi bukti fisik atau *tangibles*. Dari dimensi ini dapat dikatakan bahwa *Wingz O Wingz* Naripan belum memenuhi ekspektasi konsumen dari segi fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan. Keluhan mengenai pelayan yang kurang sigap dan pelayan yang sulit dicari dapat dikelompokkan kedalam dimensi daya tanggap atau *responsiveness*. Dari dimensi ini dapat dikatakan bahwa *Wingz O Wingz* Naripan belum bisa memenuhi ekspektasi konsumen dari segi kemampuan para karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka. Keluhan mengenai pelayan tidak memberitahu mengenai promo yang ada dan waktu penyajian makanan yang lama dapat dikelompokkan kedalam dimensi kehandalan atau *realibility*. Dari dimensi ini dapat dikatakan bahwa *Wingz O Wingz* Naripan belum bisa memenuhi ekspektasi konsumen dari segi memberikan layanan yang akurat dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Dan keluhan mengenai pelayan yang tidak menguasai menu, pelayan yang kurang ramah dan waktu pembayaran yang lama karena disatukan dengan pembayaran *online* dapat dikelompokkan kedalam dimensi jaminan atau *assurance.* Dari dimensi ini dapat dikatakan bahwa *Wingz O Wingz* Naripan belum bisa memenuhi ekspektasi konsumen dari segi memberikan pelayanan yang sopan dari karyawannya dan penguasaan karyawan untuk dapat menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dari keluhan-keluhan diatas maka menguatkan dugaan bahwa penurunan pemasukan konsumen yang melakukan *dine in* dari *Wingz O Wingz* Naripan ini dikarenakan konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Ditanyakan juga kepada 30 orang responden tersebut apakah mereka mau untuk melakukan *dine in* kembali di *Wingz O Wingz* Naripan, namun dari 30 orang responden 18 orang atau sebesar 60% mengatakan tidak mau melakukan *dine in* kembali di *Wingz O Wingz* Naripan ini . Dari hasil wawancara terhadap 30 responden atau konsumen yang ada maka dapat dikatakan bahwa permasalahan yang ada pada *Wingz O Wingz* Naripan ini adalah konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga memutuskan untuk tidak

melakukan *dine in* kembali. Hal ini diketahui karena terdapat 4 dimensi dari kualitas pelayanan yang tidak terpenuhi yaitu dimensi dari bukti fisik (*tangibles)*, kehandalan (*realibility),* daya tanggap (*responsiveness)* dan jaminan (*assurance)*.

Karena permasalahan utama yang terjadi pada *Wingz O Wingz* Naripan ini adalah permasalahan mengenai konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan dari pihak *Wingz O Wingz* sendiri belum pernah melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang mereka berikan maka untuk mengatasi hal ini dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan dari *Wingz O Wingz* Naripan untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA)*. Improvement Gap Analysis* adalah metode yang melakukan perbandingan antara ketidakpuasan pelanggan atau konsumen yang diharapkan jika suatu atribut memiliki tingkat performansi yang rendah dengan dampak yang diharapkan pada kepuasan dari pelanggan atau konsumen jika atribut tersebut ditingkatkan performansinya. Penggunaan metode *Improvement Gap Analysis* memerlukan atribut-atribut yang akan digunakan untuk melakukan penilaian mengenai kepuasan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Atribut-atribut yang akan digunakan untuk melakukan penilaian ini diperoleh dari atribut-atribut yang dimiliki oleh metode DINESERV*.* Pemilihan metode IGA ini didasari atas alasan bahwa metode ini dirasa metode yang paling cocok untuk melakukan pengukuran atas kepuasan pelanggan dari layanan yang diberikan sehingga akan terlihat pengaruhnya terhadap pemasukan yang diperoleh. Dengan menggunakan metode IGA ini, dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan pada kondisi yang baik maupun kondisi yang buruk sehingga akan diperoleh nilai dari kepuasan dan ketidakpuasan ketika mengalami kondisi tersebut. Pemilihan atribut-atribut dari DINESERV ini dikarenakan atribut pada metode DINESERV ini paling cocok untuk pengukuran kepuasan pelanggan pada rumah makan. Penyebaran kuesioner akan dilakukan untuk membandingkan tingkat kepuasan pelanggan dari kondisi-kondisi tertentu yang ada dan tingkat kepuasan dari konsumen yang berkunjung pada rumah makan *Wingz O Wingz* di jalan Naripan ini untuk kemudian dilakukan pengolahan sehingga akan diperoleh suatu prioritas perbaikan untuk dapat meningkatkan pemasukan yang diperoleh.

Berdasarkan identifikasi terhadap beberapa masalah yang telah diamati, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kondisi rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan saat ini?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dari pelanggan?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Untuk lebih memfokuskan permasalahan yang akan diselesaikan berdasarkan identifikasi masalah, maka dilakukan pembatasan masalah dan juga asumsi. Pembatasan masalah dan asumsi juga dilakukan agar penelitian menjadi lebih valid. Pada penelitian kali ini batasan masalah yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan pada cabang *Wingz O Wingz* yang berada di jalan Naripan nomor 42A Bandung.
2. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap pemberian usulan perbaikan saja dan tidak sampai melalui tahap implementasi.

Untuk asumsi yang digunakan adalah tidak terdapat perubahan dari sistem kerja yang dilakukan pada tempat makan *Wingz O Wingz* yang cukup signifikan.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian kali ini tentu saja dilakukan dengan memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada kondisi rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan saat ini.
2. Mengetahui prioritas perbaikan dari atribut-atribut pelayanan yang ada untuk meningkatkan kepuasan konsumen di *Wingz O Wingz* Naripan.
3. Merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan tentu saja memiliki beberapa manfaat baik kepada peneliti maupun pihak-pihak lainnya. Manfaat penelitian kali ini adalah sebagai berikut.

1. Menerapkan bidang ilmu Teknik Industri terkhusus pada bidang kualitas jasa.
2. Memberikan informasi kepada pemilik rumah makan *Wingz O Wingz* mengenai kepuasan konsumen saat ini, ekspektasi yang dimiliki oleh konsumen dan rancangan usulan perbaikan yang dapat dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari layanan yang diberikan.
3. Dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian yang memiliki permasalahan serupa yang menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

I.6 Metodologi Penelitian

Dalam merancang penelitian mengenai kepuasan pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan oleh rumah makan *Wingz O Wingz* di Bandung terdapat beberapa tahapan yang perlu dilakukan. Tahapan-tahapan tersebut dimulai dari studi pendahuluan, studi literatur, observasi dan wawancara awal, identifikasi dan perumusan masalah, identifikasi atribut kualitas pelayanan rumah makan *Wingz O Wingz*, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, analisis dan perancangan usulan perbaikan, kesimpulan dan saran.

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan adalah langkah awal yang perlu dilakukan dalam memulai suatu penelitian. Studi pendahuluan terdiri dari pemilihan topik serta objek yang akan dipilih untuk diteliti. Dalam pemilihan objek ini diperlukan pengkajian yaitu untuk mengetahui apakah terdapat permasalahan pada objek yang telah dipilih.

2. Studi Literatur

Studi literatur adalah langkah selanjutnya setelah melakukan studi pendahuluan. Tujuan studi literatur adalah untuk dapat memahami lebih jauh mengenai dasar dari teori-teori yang berkaitan dengan topik yang dikaji. Pada bagian ini akan dibahas mengenai teori tentang kualitas jasa, kepuasan pelanggan serta metode yang dapat digunakan.

3. Observasi dan Wawancara Awal

Observasi dan wawancara awal perlu untuk dilakukan agar peneliti dapat mengetahui kondisi dari Rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan yang diperoleh dari berbagai aspek yang ada serta untuk dapat mengetahui permasalahan apa yang terjadi. Observasi dilakukan dengan mendatangi objek penelitian pada waktu yang berbeda namun selama jam operasionalnya berlangsung. Wawancara awal dilakukan sebanyak dua kali yaitu pertama dilakukan kepada pemilik Rumah makan *Wingz O Wingz* dan yang kedua dilakukan kepada beberapa konsumen untuk dapat mengetahui dan memahami kondisi yang ada dari berbagai sudut pandang yang ada.

4. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah melakukan studi pendahuluan, studi literatur, serta observasi dan wawancara awal maka diperoleh pokok permasalahan yang ada dimana pada objek kali ini permasalahan terdapat pada kepuasan konsumen dari layanan jasa yang diberikan oleh Rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan.

5. Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan Rumah makan *Wingz O Wingz*

Pada tahap ini akan dilakukan proses identifikasi atribut kualitas pelayanan rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan. Atribut-atribut ini diperoleh dari hasil wawancara dengan konsumen dan juga dengan pemilik rumah makan serta dengan mengacu kepada atribut-atribut yang ada pada metode DINESERV.

6. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyusunan kuesioner yang akan disebarkan kepada konsumen dari rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan. Kuesioner yang disebarkan adalah kuesioner yang telah disusun berdasarkan atribut-atribut kualitas layanan yang yang telah diidentifikasi terlebih dahulu.

7. Uji Validitas dan Realibilitas

Pengujian validitas dilakukan pada kuesioner yang telah disebarkan untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut dapat melakukan pengukuran dengan tepat terhadap suatu hal yang memang seharusnya diukur. Pengujian realibilitas juga dilakukan terhadap kuesioner yang telah disebar untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut dapat memberikan hasil yang dapat dipercaya dalam melakukan proses pengukurannya.

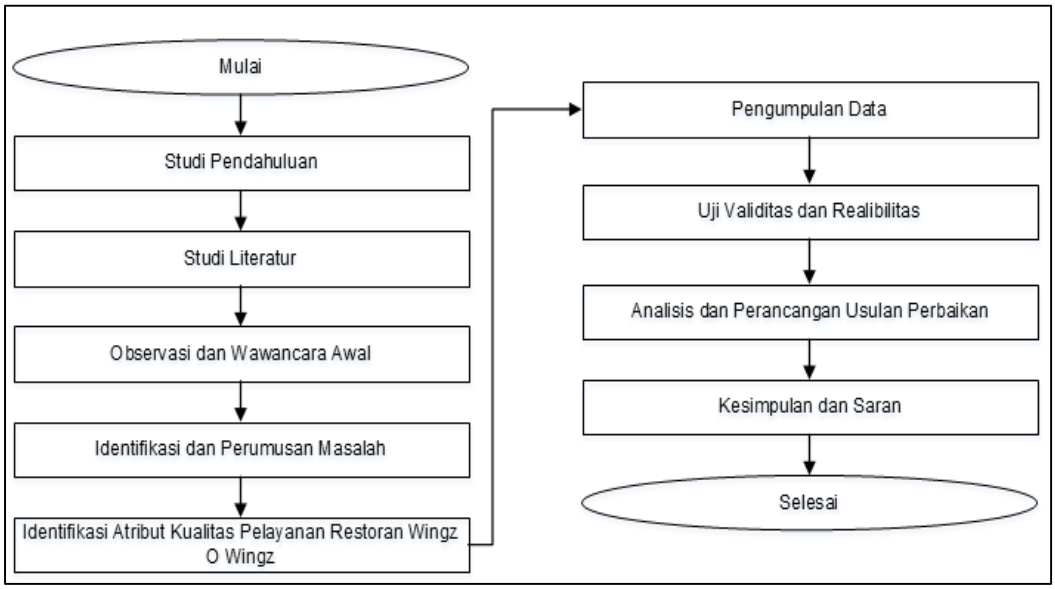
8. Analisis Dan Perancangan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini akan dilakukan proses analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Setelah dilakukan analisis maka akan diberikan usulan perbaikan yang diperoleh dan yang mungkin untuk dilakukan berdasarkan prioritas atribut yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen yang datang ke rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan.

9. Kesimpulan dan Saran

Pada bagian kesimpulan dan saran ini akan diberikan hasil kesimpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Selain kesimpulan, akan diberikan juga saran kepada pihak yang berkaitan untuk dapat memperbaiki hal-hal yang masih dapat ditingkatkan.

Berikut merupakan *flowchart* dari metodologi penelitian yang akan dilakukan pada penelitian mengenai identifikasi kepuasan pelanggan atau konsumen terhadap layanan kualitas jasa yang diberikan oleh rumah makan *Wingz O Wingz* Naripan.



Gambar I.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian Kepuasan Konsumen Wingz O Wingz Naripan

I.7 Sistematika Penulisan

Pada penelitian yang dilakukan, seluruh penulisan mengenai penelitian dibuat secara sistematis dengan tujuan untuk mempermudah proses dalam pembacaan. Penulisan tersebut terdiri atas 5 bagian besar. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan terdapat penjelasan mengenai masalah yang terjadi pada penelitian yang dilakukan di lapangan. Proses penarikan masalah ini terdiri atas beberapa tahapan yang terdiri atas atas belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, dan pembatasan masalah. Pada bab ini juga dipaparkan mengenai tinjauan rumah makan yang terdiri atas nama rumah makan dan sejarah dari rumah makan . Penelitian juga akan terdiri dari beberapa tahap yang juga dipaparkan pada bagian metodologi penelitian pada bab pendahuluan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka terdapat penjelasan mengenai teori yang akan dipakai dalam mendukung penelitian yang telah dilakukan. Penjelasan dari teori ini akan dilakukan secara mendalam dan meliputi setiap aspek dari teori tersebut yang digunakan guna membuat penelitian yang dilakukan menghasilkan hasil yang valid.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab pengumpulan dan pengolahan data ini terdapat penjelasan mengenai langkah selanjutnya dari penelitian yang dilakukan telah dilakukan, mulai dari proses pengumpulan data yang dilakukan sampai proses pengolahan dari data yang telah terkumpul. Terdapat beberapa proses pengolahan data yang akan dilakukan mulai dari proses wawancara yang dilakukan untuk dapat mendapatkan atribut-atribut yang diperlukan, penyusunan kuesioner berdasarkan pada metode *Improvement Gap Analysis* (IGA), pengujian validitas dan pengujian realibilitas serta perhitungan dengan menggunakan metode IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN SISTEM

Pada bab analisis dan usulan perbaikan sistem ini akan dijelaskan mengenai analisis yang telah dilakukan pada proses-proses yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya. Pada bagian ini juga akan diberikan usulan rancangan perbaikan guna meningkatkan performansi atribut yang diprioritaskan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan dan saran ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan pada rumah makan Wingz O Wingz Naripan. Input saran yang diberikan berguna bagi pihak peneliti untuk penelitian selanjutnya pada masa yang akan datang dan bagi pihak pemilik dari rumah makan agar rumah makan dapat berkembang dan menjadi lebih baik lagi ke depannya.