

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN X DENGAN MENGGUNAKAN *DINESERV*

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Matthew Joestan

NPM : 2016610101



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

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN X DENGAN MENGGUNAKAN *DINESERV*

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Matthew Joestan

NPM : 2016610101



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

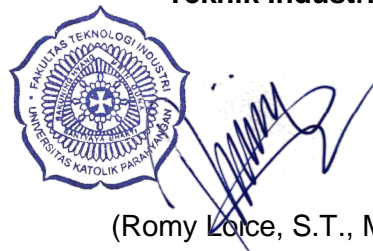
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Matthew Joestan
NPM : 2016610101
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
RESTORAN X DENGAN MENGGUNAKAN *DINESERV*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 28 Agustus 2020
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**



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

Pembimbing Tunggal



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



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Matthew Joestan

NPM : 2016610101

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN X DENGAN
MENGUNAKAN *DINESERV***

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, 10 Agustus 2020

Matthew Joestan

NPM : 2016610101

ABSTRAK

Restoran X merupakan restoran berjenis *casual dining* yang didirikan pada tahun 2015 yang berlokasi di salah satu ruko Kota Baru Parahyangan, Bandung. Restoran X memiliki konsep perpaduan antara budaya barat dengan budaya Indonesia. Pada tahun 2018 dan 2019 terjadi penurunan pada tingkat penjualan sebesar 19% jika dibandingkan dengan tahun 2017. Sejalan ini, *owner* Restoran X sudah berusaha untuk meningkatkan penjualannya dengan membuat promo-promo menarik dan menambahkan layanan *delivery*, namun tingkat penjualan tetap saja tidak bisa melebihi tahun 2017.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *owner* serta observasi terhadap lembar *customer feedback* dan ulasan pada situs makanan, diketahui bahwa terdapat keluhan-keluhan yang berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Restoran X. Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan dari Restoran X saat ini, sehingga dapat diberikan usulan perbaikan. Penelitian diawali dengan menentukan atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Atribut-atribut yang digunakan mengacu pada atribut-atribut DINESERV.

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung nilai gap antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan dari setiap atribut. Berdasarkan perhitungan nilai gap, diketahui bahwa seluruh atribut atau sebanyak 26 atribut memiliki nilai gap yang bernilai minus. Oleh karena itu dilakukan penyusunan prioritas terhadap atribut yang harus mendapatkan perbaikan. Penyusunan prioritas perbaikan dilakukan dengan mengacu pada nilai rata-rata gap yang didapatkan, yaitu sebesar -0,865. Terdapat 11 atribut yang dijadikan prioritas untuk mendapatkan usulan perbaikan. Berdasarkan 11 atribut tersebut, terdapat 28 usulan perbaikan yang diberikan kepada *owner*, yang terdiri dari 4 kategori, yaitu penambahan sistem internal, penambahan fasilitas penunjang, pengendalian rasa makanan, dan peningkatan pelayanan. Keputusan yang diberikan *owner* terkait dengan usulan perbaikan tersebut adalah 24 usulan diterima dan 4 usulan ditolak.

ABSTRACT

Restaurant X is a casual dining type restaurant that was established in 2015, located in one of Kota Baru Parahyangan's shop houses, Bandung. Restaurant X has a concept of a blend of western culture with Indonesian culture. In 2018 and 2019 there was a decrease in the level of sales by 19% compared to 2017. So far, the owner of Restaurant X has tried to increase sales by making attractive promotions and adding delivery services, but the level of sales still could not exceed the year 2017.

Based on interviews conducted with the owner as well as observations on customer feedback sheets and reviews on food sites, it is known that there are complaints relating to the quality of service provided by Restaurant X. Therefore, research is conducted to determine the quality of service from Restaurant X at this time, so that improvements can be given. The study begins by determining the attributes used to measure service quality. The attributes used refer to the DINESERV attributes.

Data processing is done by calculating the value of the gap between customer perceptions and customer expectations of each attribute. Based on the calculation of the gap value, it is known that all of the attributes or as many as 26 attributes have a gap value that is minus. Therefore, prioritization of attributes that must be improved is carried out. Preparation of priority improvements is made by referring to the average value of the gap obtained, which is equal to -0.865. There are 11 attributes that are made a priority to get proposed improvements. Based on these 11 attributes, there are 28 proposed improvements given to the owner, which consists of 4 categories, namely the addition of an internal system, the addition of supporting facilities, food taste control, and service improvement. The decision given by the owner regarding the proposed improvement are 24 received proposals and 4 rejected proposals.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Restoran X Dengan Menggunakan DINESERV” dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat lulus mata kuliah ISE184198 dan memperoleh gelar Sarjana Teknik. Selama penyusunan skripsi ini, saya tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moral maupun materil. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
2. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Ibu Hotna Marina R.S., S.T., M.M. selaku dosen penyidang proposal dan dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan berbagai pengetahuan baru.
3. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun bagi penulis.
4. *Owner* Restoran X yang telah bersedia memberikan waktu dan data yang dibutuhkan dalam pengerjaan skripsi.
5. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner penelitian.
6. Adrianus, Grady, Christopher, dan sahabat-sahabat penulis lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
7. Dosen Teknik Industri UNPAR, yang telah memberikan bantuan serta ilmu selama kurang lebih 4 tahun terakhir.
8. Teman-teman Teknik Industri 2016 kelas D yang selalu memberikan semangat kepada penulis selama perkuliahan.
9. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam laporan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka apabila terdapat kritik

dan saran yang dapat membangun agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Harapan penulis adalah laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak Restoran X dan pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Bandung, 28 Agustus 2020

Matthew Joestan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah.....	I-5
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-12
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-13
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-13
I.6 Metodologi Penelitian	I-13
I.7 Sistematika Penulisan	I-16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Definisi Restoran	II-1
II.2 Jasa	II-1
II.3 Kualitas Jasa	II-3
II.4 SERVQUAL.....	II-6
II.5 DINESERV	II-8
II.6 Skala	II-10
II.7 Teknik Pengambilan Sampel	II-12
II.8 Uji Validitas	II-14
II.9 Uji Reliabilitas.....	II-15
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Penentuan Atribut Penelitian	III-1
III.1.1 Atribut DINESERV	III-1
III.1.2 Pendapat Pelanggan Mengenai Kepentingan Atribut	III-4

III.1.3	Identifikasi Atribut Berdasarkan Hasil Wawancara Pelanggan.....	III-6
III.1.4	Penentuan Atribut Berdasarkan Hasil Evaluasi Beberapa <i>Owner</i>	III-8
III.2	Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	III-12
III.2.1	Perancangan Kuesioner.....	III-12
III.2.2	Penyebaran Kuesioner	III-15
III.3	Pengolahan Data.....	III-16
III.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-16
III.3.2	Data Profil Responden	III-18
III.4	Perhitungan Nilai Gap Antara Persepsi dan Ekspektasi Konsumen	III-21
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		IV-1
IV.1	Analisis Penentuan Atribut Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Perancangan Kuesioner	IV-6
IV.3	Analisis Penyebaran Kuesioner	IV-7
IV.4	Analisis Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	IV-8
IV.5	Analisis Penyusunan Prioritas Atribut Perbaikan	IV-9
IV.6	Perancangan Usulan Perbaikan	IV-10
IV.6.1	Usulan Perbaikan Atribut 6 (Restoran X Memiliki Area Makan yang Nyaman dan Ruang yang Cukup Untuk Memudahkan Pergerakan)	IV-11
IV.6.2	Usulan Perbaikan Atribut 10 (Restoran X Menyajikan Makanan Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan)	IV-15
IV.6.3	Usulan Perbaikan Atribut 16 (Restoran X Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat) ..	IV-18
IV.6.4	Usulan Perbaikan Atribut 12 (Restoran X Memberikan Pelayanan yang Dapat Diandalkan dan Konsisten).....	IV-20
IV.6.5	Usulan Perbaikan Atribut 20 (Restoran X Memiliki Pelayan yang Terlatih, Kompeten, dan Berpengalaman)	IV-25

IV.6.6	Usulan Perbaikan Atribut 11 (Restoran X Cepat Tanggap Dalam Memperbaiki Bila Terjadi Kesalahan)	IV-26
IV.6.7	Usulan Perbaikan Atribut 15 (Restoran Ini Memiliki Pelayan yang Bisa Saling Membantu Untuk Mempertahankan Kecepatan dan Kualitas Layanan Pada Waktu Sibuk).....	IV-29
IV.6.8	Usulan Perbaikan Atribut 1 (Restoran X Memiliki Eksterior Bangunan yang Tampilannya Menarik). IV-31	
IV.6.9	Usulan Perbaikan Atribut 7 (Restoran X Memiliki Toilet yang Bersih).....	IV-35
IV.6.10	Usulan Perbaikan Atribut 8 (Restoran X Memiliki Area Makan yang Bersih)	IV-38
IV.6.11	Usulan Perbaikan Atribut 2 (Restoran X Memiliki Area Makan yang Terlihat Menarik)	IV-39
IV.7	Evaluasi Usulan Perbaikan Oleh <i>Owner</i>	IV-41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A

LAMPIRAN B

LAMPIRAN C

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Rekapitan <i>Customers Feedback</i>	I-6
Tabel I.2 Hasil Rekapitulasi Keluhan Berdasarkan Situs Makanan Google dan Wawancara.....	I-7
Tabel II.1 Atribut-Atribut Metode DINESERV	II-9
Tabel III.1 Hasil Terjemahan Atribut DINESERV.....	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Kepentingan Atribut Menurut Pelanggan.....	III-4
Tabel III.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara Pelanggan dan Atribut DINESERV yang Mengakomodasi.....	III-6
Tabel III.4 Atribut DINESERV yang Dipilih Beserta Atribut Tambahan	III-7
Tabel III.5 Hasil Rekapitulasi Pendapat <i>Owner</i>	III-9
Tabel III.6 Atribut yang Dipilih Untuk Digunakan pada Penelitian.....	III-11
Tabel III.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi.....	III-16
Tabel III.8 Nilai Gap Setiap Atribut.....	III-21
Tabel III.9 Hasil Pengurutan Atribut Berdasarkan Nilai Gap.....	III-23
Tabel IV.1 Form Checklist Kebersihan Area Makan <i>Outdoor</i>	IV-34
Tabel IV.2 Form Checklist Kebersihan Toilet	IV-37
Tabel IV.3 Form Checklist Kebersihan Area Makan <i>Indoor</i>	IV-40
Tabel IV.4 Hasil Evaluasi <i>Owner</i> Restoran X.....	IV-42

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Rata-Rata Transaksi Per Bulan Tahun 2017-2019.....	I-3
Gambar I.2 Metodologi Penelitian	I-14
Gambar II.1 Model Gap Kualitas Jasa	II-8
Gambar III.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	III-18
Gambar III.2 Proporsi Jenis Kelamin Responden.....	III-19
Gambar III.3 Proporsi Usia Responden	III-19
Gambar III.4 Proporsi Jenis Pekerjaan Responden	III-20
Gambar III.5 Proporsi Frekuensi Kedatangan Responden	III-20
Gambar IV.1 Tata Letak Area Makan <i>Indoor</i> Restoran X.....	IV-12
Gambar IV.2 Contoh Poster Peningat	IV-14
Gambar IV.3 Usulan Perbaikan Tata Letak Area Makan <i>Indoor</i> Restoran X .	IV-15
Gambar IV.4 Contoh Alat Penggorengan.....	IV-17
Gambar IV.5 Contoh Bell Wireless	IV-19
Gambar IV.6 Formulir Penilaian Kinerja Karyawan	IV-23
Gambar IV.7 Tampilan Eksterior Restoran X	IV-32
Gambar IV.8 Penambahan Dekorasi Area Makan <i>Outdoor</i>	IV-33
Gambar IV.9 Penambahan Dekorasi Eksterior Lantai 2	IV-34
Gambar IV.10 Kondisi Toilet Restoran X	IV-35
Gambar IV.11 Poster Peringatan Buang Sampah.....	IV-36
Gambar IV.12 Tampilan Area Makan Bagian <i>Indoor</i> Restoran X	IV-40
Gambar IV.13 Penambahan Dekorasi Area Makan <i>Indoor</i> Restoran X.....	IV-41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A – Data Kepentingan Atribut Menurut Pendapat Pelanggan	A-1
Lampiran B – Kuesioner Penelitian	B-1
Lampiran C – Hasil Kuesioner Penelitian.....	C-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dilakukan pembahasan mengenai langkah awal yang dilakukan dalam penelitian. Pembahasan terdiri dari latar belakang masalah dan identifikasi masalah. Selain itu dijelaskan pula mengenai rumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2018, tepatnya pada tanggal 18 September, Kementerian Pariwisata (KEMENPAR) menetapkan Kota Bandung sebagai salah satu dari tiga destinasi wisata kuliner (<https://travel.kompas.com/>). Penetapan destinasi wisata kuliner ini dilakukan dengan memperhatikan beberapa kriteria, yaitu kesiapan, para pelaku, keberagaman makanan, dan komitmen pemerintah daerah. Sebagai penyandang gelar destinasi wisata kuliner, pertumbuhan permintaan produk kuliner Bandung mengalami pertumbuhan yang pesat.

Menurut Ketua Jaringan Pengusaha Nasional Jawa Barat, Iwan Gunawan, pertumbuhan terhadap permintaan produk kuliner Bandung rata-rata melampaui 10 persen setiap tahunnya (<https://www.republika.co.id/>). Adanya pertumbuhan terhadap permintaan produk kuliner Bandung ini membuka peluang bagi para pelaku bisnis untuk membuka tempat-tempat kuliner guna memenuhi permintaan tersebut. Hal ini menyebabkan terjadinya peningkatan persaingan di dalam bisnis kuliner.

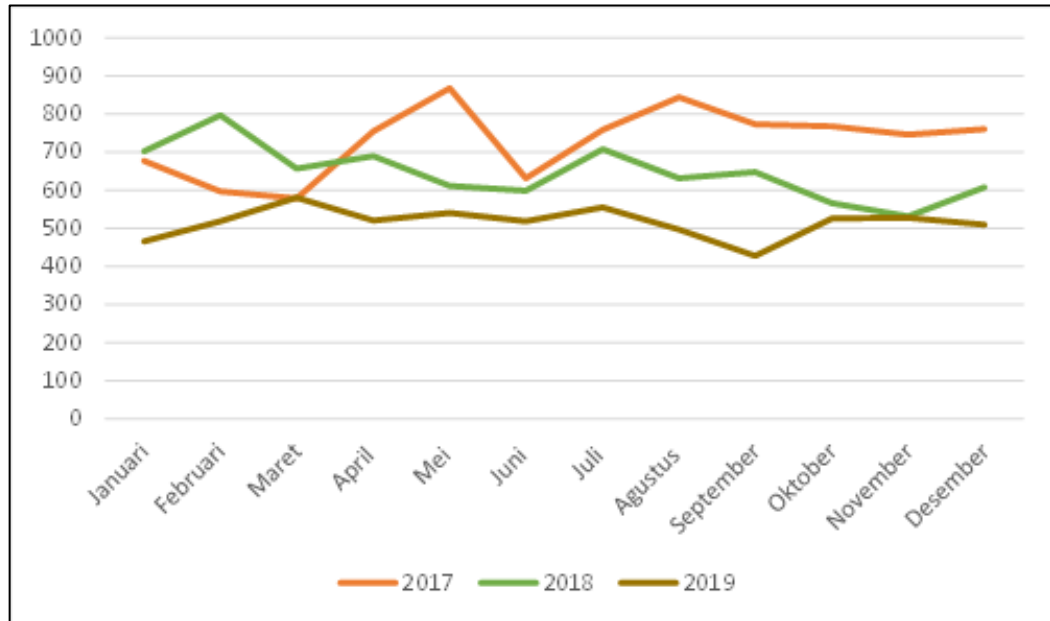
Meningkatnya persaingan dalam bisnis kuliner menyebabkan para pelaku bisnis kuliner harus membuat inovasi baru, sehingga dapat menarik minat masyarakat. Selain membuat inovasi baru, para pelaku bisnis kuliner juga harus menyediakan kualitas layanan yang baik, yang terdiri dari pelayanan terhadap pelanggan, citarasa makanan, dan desain fasilitas yang menarik untuk mendapatkan hati para pelanggan. Kualitas layanan merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan di dalam sebuah restoran atau tempat kuliner.

Salah satu tempat kuliner di Kota Bandung yang turut bersaing dalam memenuhi permintaan kuliner adalah Restoran X.

Restoran X didirikan pada tanggal 2 Februari tahun 2015 yang berlokasi pada salah satu ruko di perumahan Kota Baru Parahyangan. Area makan dari Restoran X terdiri dari 2 tingkat, namun hanya tingkat 1 yang dibuka untuk umum sedangkan tingkat 2 hanya digunakan jika ada reservasi untuk keperluan *meeting* dan acara-acara khusus lainnya. Saat ini terdapat sebanyak 5 orang pekerja yang terdiri dari koki, pelayan, asisten dapur, dan kasir. Beberapa fasilitas yang disediakan oleh Restoran X diantaranya adalah *wi-fi*, TV, area *non-smoking* dan *area smoking*. Restoran X merupakan sebuah restoran yang menawarkan konsep perpaduan antara makanan budaya barat dengan makanan Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner*, pada tahun 2015 di perumahan Kota Baru Parahyangan masih belum terdapat banyak restoran yang memiliki konsep yang sama dengan Restoran X.

Pada awal didirikannya, Restoran X hanya menyediakan menu makanan barat seperti *beef steak*, *pasta*, *salad*, dll. Setelah berjalan selama hampir satu tahun, *owner* Restoran X merasa bahwa tingkat penjualan restoran dalam waktu hampir satu tahun tersebut kurang baik, bahkan pada bulan-bulan tertentu mengalami kerugian. Hal ini membuat *owner* dari Restoran X ingin membuat inovasi baru, yaitu dengan merenovasi tempat dan menambahkan menu makanan Indonesia. Akhirnya pada awal bulan Januari tahun 2016, *owner* menutup Restoran X untuk sementara waktu dalam rangka melakukan renovasi tempat dan ingin mempersiapkan menu tambahan berupa menu makanan Indonesia.

Pada pertengahan bulan Maret tahun 2016, Restoran X kembali dibuka dengan menghadirkan konsep baru seperti yang sudah direncanakan. Seiring dengan berjalannya waktu, tingkat penjualan Restoran X mengalami peningkatan yang sesuai dengan target yang dimiliki *owner*. Target penjualan yang dimiliki oleh *owner* adalah sebesar Rp 65.000.000,- per bulan. Tingkat penjualan terus meningkat mulai dari pertengahan tahun 2016 hingga mencapai puncaknya pada akhir tahun 2017. Pada tahun 2018 hingga 2019, tingkat penjualan kembali mengalami penurunan. Penurunan tingkat penjualan ditunjukkan dengan adanya penurunan jumlah rata-rata transaksi per bulan yang terjadi pada tahun 2018 dan 2019. Gambar I.1 merupakan diagram garis dari jumlah rata-rata transaksi per bulan pada tahun 2017 sampai 2019.



Gambar I.1 Jumlah Rata-Rata Transaksi Per Bulan Tahun 2017-2019

Berdasarkan gambar I.1, dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata transaksi per bulan yang terjadi pada tahun 2018 sejak bulan April berada di bawah tahun 2017, sedangkan jumlah rata-rata transaksi per bulan yang terjadi pada tahun 2019 berada di bawah tahun 2017 sejak bulan Januari. Terjadinya penurunan jumlah rata-rata transaksi ini menunjukkan bahwa jumlah konsumen yang mengunjungi Restoran X mengalami penurunan sehingga berdampak pada tingkat penjualan Restoran X. Berdasarkan data yang diberikan *owner*, diketahui rata-rata hasil penjualan per bulan Restoran X pada tahun 2017 adalah sebesar Rp 69.800.000,-. Pada tahun 2018 rata-rata hasil penjualan per bulan pada Restoran X mengalami penurunan menjadi sebesar Rp 64.000.000,-. Selanjutnya pada tahun 2019 rata-rata hasil penjualan per bulan pada Restoran X kembali mengalami penurunan yang lebih signifikan menjadi sebesar Rp 50.000.000,-.

Berdasarkan perhitungan, rata-rata penjualan per bulan pada tahun 2017 hingga 2019 mengalami penurunan sebesar 19%. Persentase penurunan ini dapat dikatakan cukup besar. Pada awalnya *owner* menduga bahwa penurunan tingkat penjualan dikarenakan oleh semakin banyaknya restoran-restoran lain yang bermunculan di Kota Baru Parahyangan. Restoran-restoran tersebut memiliki konsep yang serupa dengan Restoran X yang menawarkan tempat dan makanan yang tidak kalah menarik. Munculnya restoran-restoran lain menyebabkan *owner* merasa khawatir bahwa Restoran X akan kalah bersaing.

Upaya yang telah dilakukan oleh *owner* untuk meningkatkan kembali penjualannya adalah membuat beberapa promo menarik dan menambah layanan *delivery* sehingga dapat bersaing dengan restoran-restoran lain yang bermunculan. Beberapa promo menarik yang diadakan oleh *owner* diantaranya adalah penambahan beberapa menu baru, pembuatan paket makan siang seharga Rp 25.000,- yang sudah termasuk dengan minuman, pembuatan kartu *member* sehingga konsumen yang menjadi *member* bisa mendapatkan potongan harga, penambahan layanan *delivery* dengan tarif Rp 2.500,- untuk konsumen yang bertempat tinggal di Kota Baru Parahyangan, dan acara-acara untuk merayakan hari besar.

Owner mulai menjalankan promo-promo ini pada pertengahan tahun 2018. Pada bulan puasa di tahun 2018 dan 2019 *owner* juga membuat acara buka puasa bersama dengan menyediakan paket menu botram dan menghias area makan dengan ornamen-ornamen Idul Fitri. Selain itu pada bulan November hingga Desember di tahun 2018 dan 2019, *owner* juga membuat paket menu natal dan menghias area makan dengan hiasan natal. Layanan *delivery* yang dibuat oleh *owner* dapat membantu penjualan namun tetap saja tidak mampu meningkatkan penjualan seperti pada tahun 2017.

Upaya yang dilakukan oleh *owner* ini ternyata tidak membuahkan hasil yang signifikan, tingkat penjualan pada tahun 2018 dan 2019 tetap saja berada di bawah tahun 2017. Oleh karena itu, *owner* menyimpulkan bahwa upaya promosi yang dilakukan, tidak dapat meningkatkan penjualan Restoran X. Selanjutnya *owner* berusaha untuk mencari faktor lain yang dapat menyebabkan terjadinya penurunan penjualan. Faktor lain yang memiliki potensi untuk menyebabkan penurunan penjualan adalah kualitas layanan pada Restoran X. *Owner* mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan Restoran X masih belum maksimal. Hal ini dapat diindikasikan dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen baik secara langsung kepada *staff* Restoran X maupun melalui *review* secara *online*. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan Restoran X masih belum memenuhi ekspektasi konsumen yang bersangkutan.

Penurunan penjualan yang terjadi hingga saat ini membuat *owner* merasa tidak puas, karena *owner* sudah membuat suatu inovasi baru dan promo-promo untuk meningkatkan penjualan pada Restoran X. *Owner* menyadari bahwa

Restoran X memiliki kelebihan dari segi citarasa makanan dan harga yang ditawarkan. Namun *owner* juga menyadari bahwa dengan kelebihan yang dimiliki oleh Restoran X tersebut ternyata masih belum cukup untuk dapat meningkatkan penjualannya. Selain berusaha untuk tetap mempertahankan kelebihan yang dimiliki oleh Restoran X, *owner* juga ingin meningkatkan kualitas layanan pada Restoran X yang masih belum maksimal sehingga dapat bersaing dengan restoran-restoran lainnya dan meningkatkan penjualannya. Oleh karena itu perlu dilakukan identifikasi lebih lanjut terhadap kondisi kualitas layanan Restoran X pada saat ini.

I.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

Dalam melakukan identifikasi terhadap permasalahan kualitas layanan yang terdapat pada Restoran X, dilakukan wawancara dengan *owner* terlebih dahulu untuk mengetahui kondisi terkini dari Restoran X. *Owner* menyadari bahwa kondisi kualitas layanan yang ada pada saat ini belumlah maksimal, hal ini dikarenakan masih terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen kepada *staff* maupun kepada *owner* secara langsung yang berkaitan dengan layanan yang disediakan Restoran X. Berbagai macam keluhan disampaikan oleh konsumen seperti pelayan yang kurang ramah, waktu penyajian yang lama, rasa makanan yang tidak konsisten, dsb. Selain melakukan wawancara dengan *owner*, pertama-tama dilakukan observasi terhadap *customers feedback* (ulasan konsumen) yang sudah pernah dibagikan oleh *owner* kepada para konsumen.

Customers feedback yang diobservasi merupakan *customers feedback* yang dibagikan pada tahun 2019, sehingga para konsumen memberikan *feedback* berdasarkan kondisi Restoran X yang terkini. Terdapat total sebanyak 48 *customers feedback* yang telah diterima oleh *owner*. Pada *customers feedback* yang dibuat oleh *owner*, terdapat 4 kategori yang dinilai, yaitu kualitas makanan, lama penyajian, pelayanan, dan harga. Penilaian diberikan dengan menggunakan skala 1 - 5, di mana skala 1 berarti sangat buruk, sedangkan skala 5 berarti sangat baik. Tabel I.1 merupakan hasil rekapan *customers feedback* yang disebarakan oleh *owner*.

Tabel I.1 Hasil Rekap *Customers Feedback*

Frekuensi Penilaian Setiap Kategori				
Skala penilaian	Kualitas Makanan	Lama Penyajian	Pelayanan	Harga
1	0	8	9	0
2	4	11	15	0
3	10	14	12	8
4	19	9	5	23
5	15	6	7	17
Rata-rata penilaian	3,9	2,8	2,7	4,1

Berdasarkan hasil rekap *customers feedback* yang disebar oleh *owner*, dilakukan perhitungan rata-rata terhadap penilaian yang diberikan oleh konsumen untuk setiap kategori. Rata-rata penilaian dihitung dengan cara mengalikan setiap skala penilaian dengan frekuensi dari skala penilaian tersebut, selanjutnya dilakukan penjumlahan terhadap hasil perkalian tersebut. Setelah melakukan penjumlahan, dilakukan pembagian terhadap hasil penjumlahan dengan jumlah seluruh frekuensi, yaitu sebanyak 48.

Untuk kategori yang pertama yaitu kualitas makanan, didapatkan rata-rata penilaian sebesar 3,9 yang berarti sudah cukup baik karena berada di atas skala 3. Dari 48 *customers feedback*, terdapat 5 *customers feedback* yang disertai dengan komentar berkaitan dengan kualitas makanan, diantaranya adalah “Rasa makanan sudah ok, terus ditingkatkan yah.”, “Penampilan makanan bagus, rasanya juga lumayan enak. *Good Job!*”, “Rasa makanan sudah enak, tapi kurang hangat”, “Nasi putihnya kurang banyak.”, “Nasi gorengnya enak, tapi sayang kerupuknya melempem.”

Untuk kategori yang kedua yaitu lama penyajian, didapatkan rata-rata penilaian sebesar 2,8 yang berarti buruk, karena berada di bawah skala 3. Terdapat 3 *customers feedback* yang disertai dengan komentar berkaitan dengan lama penyajian, diantaranya adalah “Makanan datangnya lama banget, hampir 40 menit, padahal restoran tidak begitu ramai.”, “Makanan tidak langsung dihidangkan, padahal diliat udah jadi sekitar 5 menit.”, “Bukan buat orang yang sabar, makanan lama banget datangnya.” Selanjutnya untuk kategori yang ketiga yaitu pelayanan, didapatkan rata-rata penilaian sebesar 2,7 yang berarti buruk, karena berada di bawah skala 3. Terdapat 6 *customers feedback* yang disertai dengan komentar berkaitan dengan pelayanan, diantaranya adalah “Pelayan kurang ramah, kaya lagi buru-buru.”, “Sudah nunggu lama tapi gak dilayanin.”,

“Makanan yang dihidangkan salah, pesan dori matah tapi yang muncul ayam matah.”, “Pelayan kurang sopan, piring agak dibanting waktu ngasih makanan.”, “Pengetahuan pelayan kurang, ditanyain menu makanan tapi banyak yang gatau.”, “Menu yang dipesan tidak sesuai, mintanya apa dikasihnya apa.”

Untuk kategori yang keempat yaitu harga, didapatkan rata-rata penilaian sebesar 4,1 yang berarti baik karena berada pada skala 4. Terdapat 2 *customers feedback* yang disertai komentar berkaitan dengan harga, diantaranya adalah “*Worth it*, makanan yang didapet sesuai sama harganya.”, “Harga cukup terjangkau.”

Setelah melakukan observasi terhadap *customers feedback* yang disebarkan oleh *owner*, selanjutnya dilakukan observasi terhadap ulasan yang diberikan oleh para pengunjung Restoran X pada situs makanan Google. Pada situs makanan tersebut, terdapat total 49 ulasan yang disertai dengan komentar yang diberikan oleh konsumen. Selain melakukan observasi terhadap ulasan pada situs makanan, dilakukan pula wawancara secara langsung terhadap konsumen Restoran X. Wawancara dilakukan terhadap 50 orang konsumen yang mengunjungi Restoran X pada tanggal 31 Januari 2020 hingga 4 Februari 2020. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan terhadap responden berupa pengalaman baik dan buruk yang pernah dialami pada saat berkunjung ke Restoran X, bagaimana kualitas layanan secara keseluruhan yang disediakan Restoran X menurut pelanggan, dan apakah pelanggan akan kembali mengunjungi Restoran X.

Hasil ulasan pada situs makanan dan wawancara yang diberikan konsumen bervariasi, terdapat konsumen yang memberikan ulasan yang baik, namun terdapat pula konsumen yang memberikan ulasan yang buruk. Tabel 1.2 merupakan hasil rekapitulasi keluhan-keluhan yang didapatkan dari situs makanan Google dan hasil wawancara.

Tabel 1.2 Hasil Rekapitulasi Keluhan Berdasarkan Situs Makanan Google dan Wawancara

No	Keluhan	Jumlah Keluhan Berdasarkan
		Situs Makanan
1	Pelayan kurang ramah	5
2	Waktu penyajian lama	3
3	Pelayan kurang responsif	2
4	Pengetahuan pelayan terhadap menu masih kurang	2
5	Rasa makanan tidak konsisten	4

(lanjut)

Tabel I.2 Hasil Rekapitulasi Keluhan Berdasarkan Situs Makanan Google dan Wawancara (lanjutan)

No	Keluhan	Jumlah Keluhan Berdasarkan
		Situs Makanan
6	Rasa makanan standar	3
7	Rasa makanan tidak enak	1
8	Makanan tidak segar	1
9	Desain interior area makan kurang menarik	3
10	Area makan bau asap rokok	2
11	Area makan sempit	1
No	Keluhan	Jumlah Keluhan Berdasarkan
		Wawancara
1	Waktu penyajian lama	11
2	Pelayan kurang responsif	10
3	Pelayan kurang ramah	8
4	Pengetahuan pelayan terhadap menu masih kurang	6
5	Makanan yang dihidangkan tidak sesuai dengan yang dipesan	5
6	Rasa makanan standar	8
7	Rasa makanan tidak konsisten	6
8	Rasa makanan tidak enak	2
9	Area makan bau asap rokok	12
10	Area makan sempit	7
11	Desain interior area makan kurang menarik	6
12	AC bocor	5
13	Sofa sobek dan berlubang	3

Berdasarkan hasil rekapitulasi keluhan dari situs makanan Google, terdapat 11 macam keluhan, sedangkan berdasarkan hasil wawancara, terdapat 13 macam keluhan. Berdasarkan keluhan-keluhan yang ada, dilakukan pengelompokan bagi keluhan-keluhan yang terdapat dalam kategori yang serupa. Pengelompokan dilakukan agar lebih terstruktur dalam mengidentifikasi keluhan-keluhan tersebut terletak pada dimensi yang mana dari 5 dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

Pada Tabel I.2, warna kuning menunjukkan kelompok yang pertama yaitu keluhan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan pelayan, warna hijau menunjukkan kelompok yang kedua yaitu keluhan yang berhubungan dengan kualitas makanan, dan warna biru menunjukkan kelompok yang ketiga yaitu keluhan yang berhubungan dengan kondisi fisik area makan.

Pada kelompok yang pertama, diketahui bahwa terdapat keluhan yang terletak pada dimensi *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness*. Keluhan yang

terletak pada dimensi *assurance* adalah pelayan yang kurang ramah sehingga membuat pelanggan tidak merasa nyaman dan kurangnya pengetahuan pelayan terhadap menu. Selanjutnya keluhan yang terletak pada dimensi *reliability* adalah waktu penyajian makanan yang lama dan ketidaksesuaian makanan yang dihidangkan dengan yang dipesan. Keluhan yang terletak pada dimensi *responsiveness* adalah pelayan yang kurang responsif.

Pada kelompok yang kedua, keluhan-keluhan yang ada tidak tercakup dalam lima dimensi kualitas jasa. Hal ini dikarenakan dari lima dimensi kualitas jasa yang ada, tidak ada yang berhubungan dengan kualitas rasa makanan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap keluhan-keluhan yang berhubungan dengan kualitas rasa makanan. Pada kelompok yang ketiga, terdapat berbagai keluhan yang terletak pada dimensi *tangibles*. Hal ini ditunjukkan melalui berbagai keluhan yang berhubungan dengan kondisi fisik restoran seperti area makan yang sempit, dekorasi yang kurang menarik, dan AC yang bocor.

Jika dilihat secara keseluruhan dari hasil rekapitulasi keluhan berdasarkan situs makanan Google dan hasil wawancara, jumlah total keluhan terbanyak terletak pada kategori pelayanan yang diberikan pelayan, yaitu sebanyak 52 keluhan. Jumlah total keluhan kedua terbanyak terletak pada kategori kondisi fisik area makan, yaitu sebanyak 39 keluhan. Selanjutnya jumlah total keluhan ketiga terbanyak terletak pada kategori kualitas makanan, yaitu sebanyak 25 keluhan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi keluhan ini, dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pelayan Restoran X masih kurang baik, hal ini dikarenakan kategori pelayanan yang diberikan pelayan memiliki jumlah keluhan yang paling banyak. Selain pelayanan yang diberikan pelayan, diketahui pula bahwa kualitas makanan dan kondisi fisik area makan Restoran X masih perlu ditingkatkan karena masih terdapat jumlah keluhan yang cukup banyak terhadap kedua kategori tersebut.

Berdasarkan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan kepada pihak Restoran X, *owner* sudah berupaya untuk menanggulangi keluhan yang ada dengan cara mengadakan *briefing* kepada seluruh pekerja untuk mengingatkan kembali berbagai hal yang harus diperhatikan pada saat melayani pelanggan, seperti tata cara menyambut pelanggan, menyajikan makanan,

menjawab pertanyaan pelanggan, dll. Meskipun *owner* sudah berupaya untuk menanggulangi keluhan-keluhan yang ada, namun para pekerja terkadang tetap mengulangi kesalahan yang sama sehingga tetap mendapatkan keluhan. Hal ini terjadi karena *owner* memiliki kesibukan lainnya sehingga tidak bisa selalu fokus terhadap Restoran X.

Melalui wawancara yang telah dilakukan terhadap 50 responden, diketahui bahwa 37 responden sudah pernah mengunjungi Restoran X setidaknya satu kali, sedangkan sisanya sebanyak 13 responden baru pertama kali mengunjungi Restoran X. Dari 50 responden tersebut, terdapat 19 responden atau setara dengan 38% dari seluruh responden yang mengatakan tidak ingin kembali mengunjungi Restoran X jika kualitas layanan yang diberikan tidak mengalami perubahan atau peningkatan. Persentase tersebut tergolong cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa kondisi kualitas layanan yang ada saat ini pada Restoran X merupakan faktor yang dapat menyebabkan penurunan jumlah konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, kualitas layanan merupakan hal yang dikhawatirkan dapat menyebabkan tingkat penjualan dari Restoran X semakin menurun. Walaupun dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Restoran X masih kurang baik, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan dari Restoran X. Hal ini dikarenakan instrumen yang digunakan oleh Restoran X untuk mengukur kualitas layanannya dalam *customers feedback* hanya terbatas pada kualitas layanan secara garis besar, sehingga tidak dapat diketahui secara spesifik layanan apa saja yang masih kurang baik. Selain itu keluhan-keluhan yang didapatkan dari hasil wawancara dan situs makanan, hanya memberikan gambaran awal mengenai beberapa permasalahan terkait dengan kualitas layanan, sehingga masih terdapat permasalahan lainnya yang perlu diteliti untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dalam melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan, terdapat beberapa metode yang telah dikembangkan oleh para ahli, seperti SERVQUAL, SERVPERF, dan DINESERV yang merupakan metode-metode yang umum digunakan. Pada metode SERVPERF pengukuran hanya dilakukan terhadap nilai performansi dari pihak penyedia layanan tanpa memperhitungkan ekspektasi konsumen, sedangkan pada metode SERVQUAL ekspektasi konsumen diperhitungkan untuk mengukur gap atau celah diantara ekspektasi dan persepsi

konsumen. Pada penelitian ini, ekspektasi konsumen perlu diperhitungkan dikarenakan dengan banyaknya restoran yang sejenis dengan Restoran X di Kota Bandung, para konsumen pasti sudah memiliki ekspektasi terlebih dahulu sebelum berkunjung ke Restoran X. Melalui ekspektasi konsumen ini bisa diketahui standar kualitas layanan yang baik menurut konsumen.

Atribut-atribut yang terdapat dalam SERVQUAL bersifat umum, bisa digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada berbagai bidang jasa. Oleh karena itu, supaya atribut-atribut yang digunakan pada penelitian ini lebih terarah untuk kualitas layanan di restoran, digunakan metode DINESERV. Metode DINESERV merupakan hasil pengembangan dari metode SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan menghitung perbedaan atau *gap* antara ekspektasi dan persepsi konsumen pada saat menggunakan layanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1995), kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan konsep persepsi dan ekspektasi. Persepsi yang muncul dari konsumen terhadap kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara ekspektasinya sebelum menggunakan layanan dengan layanan aktual yang dirasakan. Suatu layanan akan dianggap bagus, jika persepsi melebihi ekspektasi namun jika persepsi sama dengan ekspektasi, suatu layanan dapat dikatakan tergolong buruk.

Dalam penggunaannya, metode DINESERV didasari oleh lima dimensi yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Pengembangan yang dilakukan pada metode DINESERV terletak pada atribut yang digunakan. Stevens, Knutson, & Patton (1995) menyatakan bahwa terdapat 29 atribut pada DINESERV yang dikhususkan untuk penyedia jasa restoran yang mewakili lima dimensi.

DINESERV telah digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada berbagai jenis restoran, seperti *fine dining*, *casual dining*, *fast food*, dll. Kim, McCahon & Miller (2003) dalam journal *Assessing Service Quality in Korean Casual Dining Restaurant Using DINESERV* telah melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan di sebuah restoran *casual dining* di Korea. Dalam penelitiannya tersebut, atribut-atribut DINESERV digunakan untuk mengukur *gap* di antara ekspektasi dan persepsi konsumen. Restoran X merupakan restoran yang berjenis *casual dining*, sehingga DINESERV cocok digunakan pada

penelitian ini karena dengan atribut-atribut yang ada dapat dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan dari Restoran X.

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menentukan atribut-atribut DINESERV apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas layanan Restoran X. Setelah mengetahui atribut-atribut yang akan digunakan dalam pengukuran kualitas layanan, akan dilakukan penentuan prioritas perbaikan dari atribut-atribut tersebut. Prioritas perbaikan diperlukan supaya upaya pembuatan usulan perbaikan benar-benar terfokus pada atribut-atribut yang menyebabkan penurunan kualitas layanan. Setelah dilakukan penentuan prioritas perbaikan, barulah ditentukan perbaikan apa yang diperlukan terhadap atribut kualitas layanan tersebut.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi kualitas layanan dari Restoran X saat ini?
2. Bagaimana prioritas perbaikan atribut untuk meningkatkan kualitas layanan dari Restoran X?
3. Apa usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan dari Restoran X?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian terhadap kualitas layanan dari Restoran X, terdapat beberapa batasan dan asumsi yang digunakan supaya penelitian bisa menjadi lebih fokus dalam mencapai tujuan penelitiannya. Berikut ini merupakan beberapa batasan yang digunakan.

1. Penelitian yang dilakukan hanya mencapai tahap pemberian usulan perbaikan, tidak mencapai tahap implementasi.
2. Usulan perbaikan tidak mempertimbangkan biaya.
3. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah responden yang sudah pernah mengunjungi Restoran X lebih dari 1 kali.

Selain itu juga terdapat asumsi yang digunakan, yaitu tidak adanya perubahan terhadap kondisi layanan dan fasilitas dari Restoran X selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan beberapa tujuan dilakukannya penelitian mengenai kualitas layanan pada Restoran X. Tujuan penelitian ini akan menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya.

1. Mengetahui kondisi kualitas layanan dari Restoran X saat ini.
2. Mengetahui prioritas perbaikan atribut untuk meningkatkan kualitas layanan dari Restoran X
3. Mengetahui usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan dari Restoran X.

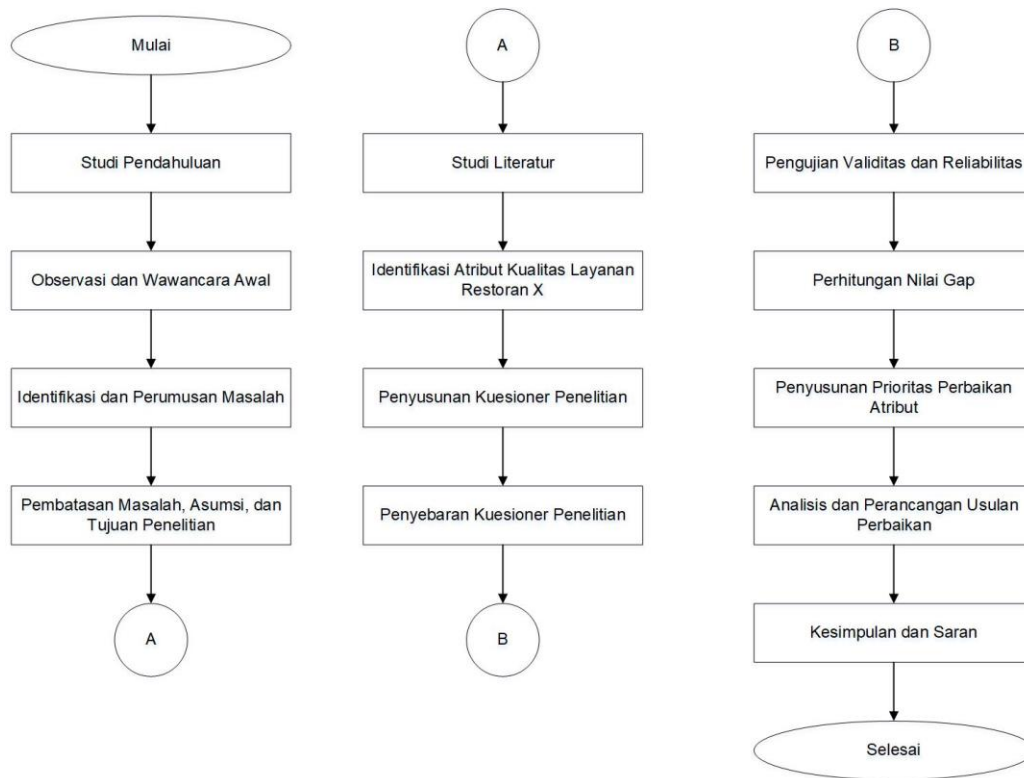
I.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan mengenai kualitas layanan dari Restoran X, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi pihak yang terkait. Berikut ini merupakan beberapa manfaat yang diharapkan:

1. Mengembangkan bidang ilmu dalam Teknik Industri, khususnya dalam bidang kualitas jasa.
2. Dapat memberikan usulan perbaikan yang bisa diterapkan oleh pihak Restoran X untuk meningkatkan kualitas layanannya.
3. Dapat menjadi referensi bagi para pembaca mengenai kualitas layanan di bidang restoran.
4. Dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya sehingga penelitian ini dapat dikembangkan lagi.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan pembahasan mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah. Dalam penelitian ini, terdapat 10 tahapan yang dilakukan. Pada Gambar I.2, dapat dilihat *flowchart* metodologi penelitian pada restoran ini.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

Berikut ini merupakan penjelasan untuk setiap tahapan pada metodologi penelitian.

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek yang akan diteliti. Pengamatan dilakukan dengan melakukan observasi awal pada Restoran X dan melakukan wawancara kepada *owner* dan konsumen dari Restoran X.

2. Observasi dan Wawancara awal

Observasi dan wawancara awal dilakukan untuk mengetahui kondisi Restoran X terkini dari berbagai aspek. Selain itu observasi dan wawancara awal dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada Restoran X. Observasi dilakukan pada saat jam operasional Restoran X berlangsung. Wawancara dilakukan kepada *owner* terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan wawancara kepada konsumen yang berkunjung ke Restoran X.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah melakukan observasi dan wawancara awal, dilakukan identifikasi masalah dan perumusan masalah. Identifikasi masalah dilakukan untuk

mengetahui permasalahan yang terjadi berdasarkan latar belakang masalah. Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi, selanjutnya dilakukan perumusan masalah.

4. Pembatasan Masalah, Asumsi, dan Tujuan Penelitian

Setelah melakukan identifikasi dan perumusan masalah, dilakukan pembatasan masalah, asumsi, dan penentuan tujuan penelitian. Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian menjadi lebih terfokus pada titik permasalahan yang dihadapi. Asumsi penelitian digunakan untuk mempermudah proses pengamatan dan penelitian. Tujuan penelitian ditentukan untuk menjawab permasalahan yang terdapat pada Restoran X.

5. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mencari teori dan referensi yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung penelitian baik dalam melakukan pengolahan maupun analisis masalah. Literatur yang digunakan bersumber dari jurnal, buku, dan internet.

6. Identifikasi Atribut Layanan Restoran

Identifikasi atribut dilakukan dengan mengacu pada atribut-atribut DINESERV yang kemudian dilakukan perbandingan antara pendapat para pelanggan dengan pendapat beberapa *owner* restoran *casual dining* untuk menentukan atribut DINESERV apa saja yang akan dipilih beserta dengan atribut-atribut tambahannya.

7. Penyusunan Kuesioner Penelitian

Penyusunan kuesioner penelitian dilakukan berdasarkan atribut-atribut yang telah ditentukan untuk digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner yang disusun terdiri dari 3 bagian, yaitu profil responden, harapan pelanggan, dan ekspektasi pelanggan.

8. Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan tipe *convenience sampling*. Penyebaran kuesioner dilakukan pada 30 April 2020 sampai 25 Mei 2020.

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan pada Restoran X dapat memberikan gambaran kualitas layanan dengan baik dan relatif konsisten.

10. Perhitungan Nilai Gap

Perhitungan nilai gap dilakukan terhadap setiap atribut yang digunakan pada penelitian. Nilai gap dihitung dengan mengurangi skor persepsi dengan skor ekspektasi yang diberikan para pelanggan.

11. Penyusunan Prioritas Perbaikan Atribut

Penyusunan prioritas perbaikan atribut dilakukan supaya perancangan usulan perbaikan dapat lebih terfokus. Dalam menyusun prioritas, digunakan rata-rata nilai gap sebagai acuan. Jika terdapat atribut yang memiliki gap bernilai minus lebih besar dari nilai rata-rata maka akan mendapatkan prioritas.

12. Analisis dan Perancangan Usulan Perbaikan

Analisis dilakukan terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Setelah melakukan analisis, selanjutnya dilakukan perancangan usulan perbaikan yang dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan pada Restoran X.

13. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran merupakan tahapan akhir dari penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Saran diberikan kepada pihak Restoran X dan penelitian serupa.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk mengetahui hal-hal apa saja yang akan dibahas dalam setiap bab. Pada penelitian, terdapat 5 bab yang terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan perancangan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Berikut ini merupakan penjelasan secara singkat dari setiap bab yang terdapat dalam penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, dilakukan pembahasan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian. Setelah itu dilakukan proses identifikasi masalah untuk mendapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini. Selanjutnya ditentukan batasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, dilakukan pembahasan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Teori-teori tersebut didapatkan melalui buku, jurnal,

dan sumber lainnya. Teori-teori tersebut digunakan sebagai acuan selama penelitian dilakukan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini, dilakukan pembahasan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan selama penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah disusun kepada sejumlah responden. Setelah itu dilakukan pengolahan data untuk dapat menghitung nilai gap dari setiap atribut yang ada, sehingga dapat ditentukan atribut apa saja yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini, secara garis besar terbagi menjadi dua bagian, yaitu analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan dan perancangan usulan perbaikan. Analisis yang dilakukan terkait dengan pengolahan data yang dibahas pada BAB III. Selanjutnya dilakukan perancangan usulan perbaikan untuk Restoran X terkait dengan atribut-atribut layanan yang mendapatkan prioritas untuk diperbaiki.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dilakukan pembahasan mengenai kesimpulan yang didapatkan dari seluruhan rangkaian penelitian. Selain itu diberikan input berupa saran bagi pihak Restoran X maupun penelitian selanjutnya supaya Restoran X dapat meningkatkan kualitas layanannya dan penelitian di masa yang akan datang dapat dilakukan dengan lebih baik.

