

**USULAN PERBAIKAN BERDASARKAN
MODEL KEPUASAN PELANGGAN
DI RESTORAN TEMATIK *DAYDREAM FOOD SPOT***

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Yeremia Albert
NPM : 2016610208



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

**USULAN PERBAIKAN BERDASARKAN
MODEL KEPUASAN PELANGGAN
DI RESTORAN TEMATIK *DAYDREAM FOOD SPOT***

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Yeremia Albert
NPM : 2016610208



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Yeremia Albert
NPM : 2016610208
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN BERDASARKAN MODEL
KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN TEMATIK
DAYDREAM FOOD SPOT

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

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

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

Pembimbing

(Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T.,M.M.)



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yeremia Albert

NPM : 2016610208

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**USULAN PERBAIKAN BERDASARKAN MODEL KEPUASAN PELANGGAN DI
RESTORAN TEMATIK *DAYDREAM FOOD SPOT***

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 Juli 2020

Yeremia Albert

NPM : 2016610208

ABSTRAK

Daydream Food Spot merupakan salah satu restoran tematik yang berlokasi di Lembang, Bandung. Berdiri sejak tahun 2018, pada awalnya penjualan di *Daydream Food Spot* cenderung meningkat setiap bulannya. Akan tetapi, dalam jangka waktu 6 bulan terakhir (Juli-Desember 2019) terdapat penurunan penjualan sebesar 25% dan target tidak terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, diduga bahwa penurunan penjualan terjadi karena belum puasnya pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dugaan ini diperkuat dengan adanya keluhan-keluhan dari pelanggan. Sejauh ini, berbagai upaya telah dilakukan untuk melakukan pelayanan yang maksimal, Namun, pemilik tidak mengetahui dengan tepat faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Model penelitian dibangun berdasarkan hasil identifikasi masalah dan studi literatur. 4 hipotesis, yang mengkaji pengaruh variabel kualitas makanan, kualitas layanan, lingkungan fisik dan kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan. Pengumpulan data empiris dilakukan melalui survei yang menghasilkan 231 data. Pengujian model pengukuran dan model struktural dilakukan menggunakan PLS-SEM.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas layanan, lingkungan fisik dan kewajaran harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran tematik *Daydream Food Spot*, dengan prioritas yang ditentukan berdasarkan *Importance-Performance Map Analysis*. Penelitian ini menghasilkan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang telah didiskusikan dan disetujui oleh pihak manajemen untuk diimplementasikan di restoran *Daydream Food Spot*, diantaranya adalah pengaturan harga, pemanfaatan media sosial, peningkatan sumber daya manusia, juga pengendalian menu dan kualitas makanan.

ABSTRACT

Daydream Food Spot is one of the thematic restaurants located in Lembang, Bandung. Established in 2018, initially, Daydream's sales tended to increase every month. However, in the last 6 months (July-December 2019), there was a decrease in sales by 25% that was far below the target. Based on the interview results with owners, the decline in sales was suspected occurs because customers are not satisfied with the quality of service provided. This allegation reinforced with complaints from customers. So far, various efforts have been made to provide maximum service. However, the owner does not know exactly what factors affect customer satisfaction.

The research model is built based on the results of problem identification and literature studies. There are 4 hypotheses used in this research which examines the effect of variables of food quality, service quality, physical environment, and price fairness on customer satisfaction. Moreover, empirical data collection was conducted through surveys that produce a total of 231 data. Both measurement and structural models are tested using PLS-SEM.

The results of this study indicate that food quality, service quality, physical environment, and price fairness have a significant effect on customer satisfaction in thematic restaurants. Based on these results, a proposed improvement for the Daydream Food Spot thematic restaurant was formulated, with priorities determined based on Importance-Performance Map Analysis. This research produces an improvement proposal to increase customer satisfaction, which has been discussed and approved by the management to be implemented in Daydream Food Spot restaurants, including pricing, social media utilization, human resource improvement, menu control, and food quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat penyertaan dan kasih-Nya pembuatan skripsi berjudul “Usulan Perbaikan Berdasarkan Model Kepuasan Pelanggan di Restoran Tematik Daydream Food Spot” dapat terselesaikan dengan baik. Pembuatan skripsi ini dibuat sebagai syarat guna mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang memberikan dukungan serta doa selama proses pembuatan skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan kakak penulis yang selalu memberikan dukungan penuh serta doa kepada penulis.
2. Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dengan memberikan masukan serta arahan selama pengerjaan skripsi ini.
3. Ibu Paulina Kus Ariningsih, S.T.,M.Sc. dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si.,M.T. selaku dosen penguji proposal skripsi dan penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Pihak restoran Daydream Food Spot yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi dan telah meluangkan waktu untuk membantu proses pengerjaan skripsi.
5. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner penelitian.
6. Marvel Tanara yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
7. Teman-teman penulis khususnya Wendy K., Elisa F. W., Devina A., Eleonora J. M., Jessica C., dan Octa M.H. yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi.
8. Reinardo C. dan Jonathan D. sebagai teman penulis dalam berdiskusi, bertukar pikiran, berlatih argumen dan berbagi pengetahuan selama penyusunan skripsi.

9. Teman-teman komunitas khususnya Andarina C., Ci Lidyawati, Ko Jeffry O.G., Alicia L. S., dan Tobias S. yang telah memberikan dukungan doa dan semangat selama penyusunan skripsi.
10. Seluruh dosen Teknik Industri UNPAR yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh kuliah.
11. Teman-teman kelas A Teknik Industri UNPAR angkatan 2016 yang memberikan semangat dan mendukung penulis selama masa perkuliahan.
12. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang memberikan bantuan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan juga pembaca. Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan laporan skripsi ini. Penulis menerima saran dan masukan untuk memperbaiki kekurangan atau kesalahan yang terdapat pada penelitian kali ini.

Bandung, 10 Juli 2020

Yeremia Albert

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-9
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian	I-10
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Restoran Tematik	II-1
II.2 Kepuasan Pelanggan.....	II-2
II.3 Model Kepuasan Pelanggan.....	II-4
II.3 Pelayanan.....	II-9
II.4 Kualitas Pelayanan.....	II-10
II.5 Kualitas Makanan.....	II-11
II.6 Harga.....	II-11
II.7 Teknik Pengumpulan Data.....	II-11
II.8 Teknik Pengambilan Sampel.....	II-12
II.9 Skala Pengukuran.....	II-14
II.11 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	II-11
II.12 Metode PLS-SEM.....	II-16
II.13 <i>Importance-Performance Map Analysis</i>	II-16

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Pengembangan Model.....	III-1
III.2 Operasionalisasi Variabel.....	III-4
III.3 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-7
III.4 Pre-test Kuesioner.....	III-8
III.5 Pengumpulan Data.....	III-11
III.5.1 Metode Pengambilan Sampel Penelitian.....	III-11
III.5.1 Penyebaran Kuesioner.....	III-12
III.6 Profil Responden.....	III-15
III.7 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	III-19
III.8 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	III-31
III.9 Pengukuran Performansi Daydream Food Spot.....	III-34
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1 Analisis Profil Responden.....	IV-1
IV.2 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	IV-2
IV.3 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	IV-3
IV.4 Analisis Prioritas Usulan Perbaikan.....	IV-5
IV.5 Rancangan Usulan Peningkatan Kepuasan Pelanggan.....	IV-6
IV.5.1 Usulan Peningkatan Kewajaran Harga.....	IV-6
IV.5.2 Usulan Peningkatan Kualitas Makanan.....	IV-10
IV.5.3 Usulan Peningkatan Kualitas Layanan.....	IV-13
IV.6 Evaluasi Usulan Perbaikan.....	IV-16
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Keluhan Pelanggan Yang Berkunjung ke Daydream Food Spot.....I-6
Tabel III. 1	Variabel Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Model AcuanIII-1
Tabel III. 2	Operasionalisasi Variabel.....III-5
Tabel III. 3	Hasil <i>Pre-Test</i> Kuesioner.....III-8
Tabel III. 4	Nilai <i>Mahalanobis Distance</i>III-13
Tabel III. 5	Hasil Pengujian <i>Internal Consistency Reliability</i> Awal.....III-21
Tabel III. 6	Hasil Pengujian <i>Indicator Reliability</i> Awal.....III-21
Tabel III. 7	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> Awal.....III-23
Tabel III. 8	Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Awal.....III-23
Tabel III. 9	Hasil Pengujian <i>Internal Consistency Reliability</i> Modifikasi I.....III-25
Tabel III. 10	Hasil Pengujian <i>Indicator Reliability</i> Modifikasi I.....III-25
Tabel III. 11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> Modifikasi I.....III-26
Tabel III. 12	Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Modifikasi I.....III-27
Tabel III. 13	Hasil Pengujian <i>Internal Consistency Reliability</i> Modifikasi II.....III-28
Tabel III. 14	Hasil Pengujian <i>Indicator Reliability</i> Modifikasi II.....III-28
Tabel III. 15	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> Modifikasi II.....III-29
Tabel III. 16	Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Modifikasi II.....III-29
Tabel III. 17	Hasil Pengujian <i>Cross Loadings</i> Modifikasi II.....III-30
Tabel III. 18	Nilai <i>Inner Variance Inflation Factor (VIF)</i>III-32
Tabel III. 19	Hasil Pengujian <i>Significance of the Path Coefficients</i>III-32
Tabel III. 20	<i>Total Effect</i>III-33
Tabel III. 21	Hasil Pengujian R^2III-33
Tabel III. 22	Nilai <i>Performance</i> Daydream Food Spot.....III-35
Tabel III. 23	Nilai <i>Importances</i>III-35
Tabel III. 24	Nilai Rata-Rata Butir Pengukuran Daydream Food Spot.....III-36
Tabel IV. 1	Usulan Peningkatan Kewajaran Harga.....IV-6
Tabel IV. 2	Usulan Peningkatan Kualitas Makanan.....IV-10
Tabel IV. 3	Usulan Peningkatan Kualitas Layanan.....IV-14
Tabel IV. 4	Rekapitulasi Evaluasi Usulan Perbaikan.....IV-17

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Area <i>Outdoor</i> di Daydream Food Spot.....	I-3
Gambar I. 2 Penjualan Daydream Food Spot Tahun 2018 dan 2019.....	I-4
Gambar I. 3 Metodologi Penelitian.....	I-11
Gambar II. 1 Model Penelitian Caruana (2002).....	II-4
Gambar II. 2 Model Kepuasan Andaleeb dan Conway (2006): <i>Transaction-Spesific Model</i>	II-5
Gambar II. 3 Model Hanaysha (2016).....	II-7
Gambar II. 4 Model Ha dan Jang (2010).....	II-8
Gambar III. 1 Model Penelitian.....	III-2
Gambar III. 2 Jenis Kelamin Responden.....	III-15
Gambar III. 3 Usia Responden (Dalam Tahun)	III-16
Gambar III. 4 Pekerjaan Responden.....	III-16
Gambar III. 5 Domisili Responden.....	III-17
Gambar III. 6 Restoran Tematik yang Paling Sering Dikunjungi Responden...	III-17
Gambar III. 7 Jumlah Kunjungan Responden ke Restoran X.....	III-18
Gambar III. 8 Tujuan Utama Responden Berkunjung ke Restoran X.....	III-18
Gambar III. 9 Rekan Berkunjung Responden ke Restoran X.....	III-19
Gambar III. 10 Path Model Awal.....	III-20
Gambar III. 11 Path Model Modifikasi I.....	III-24
Gambar III. 12 Path Model Modifikasi II.....	III-27
Gambar III. 13 Model Penelitian dan Hasil Pengujian.....	III-34
Gambar III. 14 <i>Importances-Performances Map Analysis (IPMA)</i>	III-36
Gambar IV. 1 Usulan Pencantuman Keterangan Belum Termasuk Pajak Pada Menu.....	IV-9
Gambar IV. 2 Usulan Penyantuman Foto Produk Pada Setiap Menu.....	IV-12
Gambar IV. 3 Usulan Peningkatan Presentasi Hidangan.....	IV-13
Gambar IV. 4 Usulan Pemberian Deskripsi Pada Menu.....	IV-16

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: PRE-TEST KUESIONER

LAMPIRAN B: HASIL PRE-TEST KUESIONER

LAMPIRAN C: KUESIONER PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

Pada subbab ini akan dipaparkan latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian.

I.1 Latar Belakang Masalah

Fenomena destinasi wisata kuliner sedang mengalami perkembangan. Terdapat kaitan antara wisata dan kuliner, berdasarkan penelitian yang dilakukan Boyne, Williams, & Hall (2002), menunjukkan bahwa wisatawan menghabiskan hampir 40% dari anggaran mereka pada kuliner saat mereka berpergian. Salah satu destinasi wisata kuliner favorit di Indonesia adalah Bandung dan sekitarnya. Tak dipungkiri Bandung dan sekitarnya merupakan daerah yang masuk ke jajaran atas destinasi wisata kuliner paling favorit di Indonesia. Banyaknya alternatif jenis kuliner menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk berkunjung. Seiring dengan banyaknya alternatif kuliner membuat pelaku bisnis kuliner juga memiliki banyak pesaing di bidang ini.

Wisatawan yang datang ke Bandung dengan tujuan yang beragam. Selain untuk berwisata kuliner, wisatawan juga datang untuk menikmati suhu alam yang cenderung sejuk dibandingkan dengan kota-kota besar lainnya seperti Jakarta, Semarang, Surabaya dan lain-lain. Terdapat juga wisatawan yang datang untuk berwisata belanja ataupun berekreasi ke tempat wisata alam di sekitar Bandung yakni kawasan Lembang. Tempat wisata di daerah Lembang ini antara lain De Ranch, Farm House, The Lodge Maribaya, Floating Market, Dusun Bambu Lembang dan The Great Asia Afrika. Masing-masing tempat wisata memiliki konsep yang unik.

Berkaitan dengan wisata kuliner yang ada di Lembang, banyak aneka kuliner lezat yang dapat dijelajahi. Di salah satu jurnal di aplikasi Qraved beberapa tempat di Lembang Bandung yang wajib dikunjungi untuk berwisata kuliner yaitu Sapu Lidi, Athena Café, Kampung Daun, Taman Kardus, Purbasari – Dusun Bambu, Audrey Scenic Dining dan Sindang Seret Restaurant. Tempat-

tempat tersebut merupakan tempat makan yang favorit untuk dikunjungi di Lembang.

Salah satu pelaku bisnis kuliner tersebut adalah Daydream Food Spot. Daydream Food Spot merupakan restoran yang berdiri sejak awal tahun 2018. Restoran ini lokasinya terletak di jalan Graha Puspa No.18, Sukajaya, Lembang, 40559. Restoran ini merupakan cabang dari manajemen resto bernama Magicwok. Menurut Joshi Theofilus selaku pemilik restoran, tujuan dari didirikan Daydream Food Spot adalah untuk para wisatawan yang ingin menikmati kuliner dengan suasana segar khas pegunungan. Karena ciri khas daerah Lembang diperuntukan untuk para wisatawan yang ingin melepas rasa penatnya di kota.

Daydream Food Spot ini berbeda dengan restoran pertama yang berada pada pusat kota yang terletak di jalan Kesatriaan No. 16, Bandung. Daydream Food Spot ini hadir untuk para pelanggan yang membutuhkan tempat yang lebih luas untuk menyelenggarakan pesta ulang tahun, *bridal shower* dan sebagainya. Memiliki ragam menu yang hampir serupa dengan restoran pertamanya namun lebih lengkap karena dimulai dari makanan khas barat hingga makanan khas Indonesia terdapat pada restoran cabang kedua ini. Dari hidangan pembuka, hidangan utama dan hidangan penutup tersedia pada restoran ini.

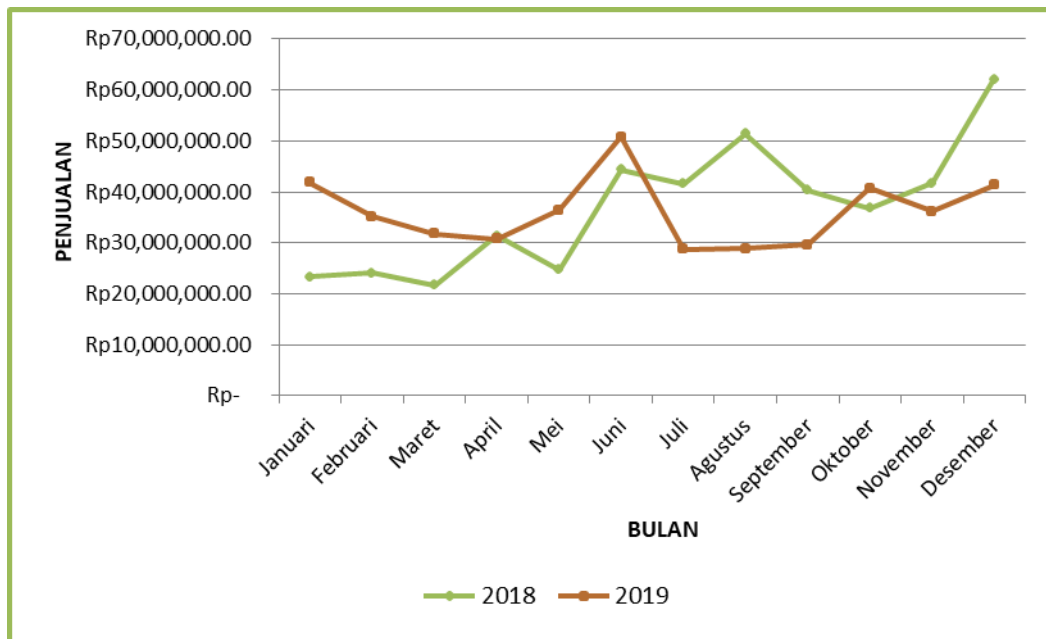
Konsep dari restoran ini adalah *Vintage Casual* yang terbagi menjadi dua area, yaitu *indoor* dan *outdoor*. Menurut pemilik, konsep ini menjangkau semua kalangan usia, terutama kalangan anak-anak muda. Karena tempat dirancang sedemikian rupa agar nyaman, lalu terdapat berbagai spot yang "*instagramable*". Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik restoran, keunggulan dari restoran ini adalah *thematic resto* yang diusungnya temanya telah dipikirkan untuk jangka waktu panjang. Gambar I.1 merupakan gambar salah satu area *outdoor* di Daydream Food Spot ini. Variasi menu dimulai dari khas nusantara hingga menu barat terdapat pada restoran ini. Jenis minuman di restoran ini adalah kopi dan non-kopi. Salah satu menu yang menjadi *signature dish* restoran ini adalah *smoothies tower*.



Gambar I. 1 Area *Outdoor* di Daydream Food Spot

Dari segi konsep restoran yang bertemakan *vintage* sendiri di kawasan Lembang, menurut pemilik tidak ada. Berbeda dengan di Kota Bandung yang terdapat puluhan restoran yang terus bermunculan. Restoran yang bertemakan *vintage* di Bandung setidaknya banyak di kawasan Braga, Bandung. Hal ini membuat Daydream Food Spot yang berada di kawasan Lembang memiliki peluang besar untuk meraih pasar. Namun pesaing bisnis tidak hanya datang dari segi persamaan dari sisi produk namun ada dari sisi konsumen juga. Maka dari itu pesaing restoran datang dari sekitar wilayah Lembang ini.

Awal mula restoran didirikan pada tahun 2018 sesuai dengan harapan perusahaan yaitu terjadinya kenaikan penjualan tiap bulannya karena antusiasme dari pelanggan. Walaupun terdapat kendala pada awal periode karena perusahaan masih meraba akan fokus pada segmentasi pasar yang mana. Pada rentang waktu tersebut perusahaan masih melakukan penyesuaian *target market*. Namun dengan terus bertambahnya berbagai macam paket *event* yang diselenggarakan perusahaan, hal itu beriringan dengan kenaikan penjualan yang dialami perusahaan. Gambar I.2 merupakan grafik penjualan dari Daydream Food Spot dari bulan Januari 2018 hingga bulan Desember 2019.



Gambar I. 2 Penjualan Daydream Food Spot Tahun 2018 dan 2019

Berdasarkan grafik diatas penjualan pada awal tahun 2019 dimulai dari bulan Januari 2019 hingga bulan April 2019 mengalami kecenderungan penurunan. Menurut pihak perusahaan, hal ini disebabkan karena *market* saat itu memang sedang mengalami penurunan. Pada bulan berikutnya pada bulan Mei 2019, mengalami kenaikan penjualan karena banyaknya minat pelanggan yang menyelenggarakan buka bersama di restoran ini.

Puncak penjualan di tahun 2019 terjadi pada bulan Juni 2019. Penjualan restoran ini mengalami kelonjakan penjualan karena pada saat itu sedang masa lebaran. Dimana pada saat itu banyaknya wisatawan yang berkunjung ke daerah Lembang. Disaat bersamaan akses jalan menuju jalan Sersan Bajuri dialihkan menuju jalan Graha Puspa yang merupakan lokasi restoran ini berada.

Namun pada bulan Juli 2019 kembali terjadi penurunan yang menjadikan bulan Juli penjualan terendah pada tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan, hal ini dapat terjadi karena pada bulan tersebut masa libur lebaran dan libur anak sekolah telah berakhir. Pada bulan berikutnya penjualan tidak mengalami kenaikan yang signifikan. Kenaikan yang dialami pada bulan Oktober 2019 disebabkan karena banyaknya acara yang terselenggarakan di restoran ini dari mulai perayaan ulang tahun hingga *bridal shower*.

Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya dalam jangka waktu 6 bulan terakhir antara bulan Juli 2019-Desember 2019 terdapat penurunan penjualan. Pada bulan Desember 2019 mengalami penurunan sebesar 33% dibandingkan dengan bulan Desember 2018. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, didapatkan angka penurunan sebesar 25% dalam jangka waktu 6 bulan terakhir. Selain itu menurut pemilik, keseluruhan target yang ditetapkan oleh perusahaan pada tahun 2019 hanya mencapai 70% dari yang dicanangkan. Maka penurunan penjualan ini menjadi urgensi yang perlu segera ditangani. Permasalahan penurunan penjualan yang tidak diinginkan oleh perusahaan ini diperlukan tahapan identifikasi permasalahan lebih lanjut.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berbagai hal yang dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab target penjualan yang tidak tercapai. Diantaranya adalah dengan melakukan wawancara dan observasi di Daydream Food Spot. Wawancara dilakukan kepada pemilik restoran, *supervisor* operasional restoran dan juga pelanggan yang berkunjung ke restoran ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemilik restoran, terdapat berbagai dugaan yang muncul sebagai penyebab tidak tercapainya target. Dugaan yang menyebabkan target penjualan tidak tercapai adalah karena perusahaan belum sepenuhnya melakukan promosi. Lalu, promosi belum sepenuhnya dilakukan karena kualitas pelayanan dari restoran ini yang belum baik.

Saat ini perusahaan melakukan promosi dengan anggaran dibawah 5 persen dari pendapatan. Menurut pihak perusahaan penyebab perusahaan belum sepenuhnya melakukan promosi adalah karena kualitas layanan yang dimiliki perusahaan belum baik. Apabila dilakukan promosi besar-besaran dan banyaknya pelanggan yang datang ke restoran ini, maka akan menjadi bumerang karena belum siap dalam melakukan pelayanan maksimal yang diberikan kepada pelanggan dari kualitas makanan, kualitas pelayanan, kecepatan menyajikan makanan dan lain-lain. Menurut pemilik restoran apabila kualitas layanan tidak maksimal maka kepuasan pelanggan juga akan tidak maksimal. Saat ini pihak perusahaan berorientasi pada *customer satisfaction*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *supervisor* restoran ini terdapat beberapa keluhan dari konsumen. Hal ini menandakan belum puasnya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Menindaklanjuti hasil wawancara dengan pihak perusahaan, dilakukan penelusuran dari sisi pelanggan yang datang ke Daydream Food Spot. Hal ini dilakukan untuk mengetahui benar atau tidaknya dugaan yang disampaikan oleh pihak perusahaan.

Penelusuran berlanjut mengenai penilaian kepuasan pelanggan yang berkunjung ke Daydream Food Spot. Sebanyak 22 pelanggan yang datang diminta untuk melakukan penilaian mengenai kepuasan pelanggan terhadap Daydream Food Spot. Dalam melakukan penilaian pelanggan diminta untuk memberikan nilai antara 1-5 tentang kepuasannya terhadap Daydream Food Spot. Berdasarkan hasil wawancara tersebut. Hanya lima pelanggan yang memberikan penilaian sebesar 5. Sebanyak delapan pelanggan memberikan penilaian sebesar 4. Selanjutnya terdapat delapan pelanggan memberikan penilaian sebesar 3. Bahkan terdapat satu pelanggan yang memberikan penilaian sebesar 1. Lalu penelusuran berlanjut dilakukan pada pertanyaan apakah pelanggan akan kembali ke Daydream Food Spot. Hasilnya dari 22 responden hanya 50% dari pelanggan yang menjawab akan kembali ke Daydream Food Spot. Lalu dari 22 responden tersebut menghasilkan penilaian kepuasan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,7 dari 5, ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan di Daydream Food Spot ini belum maksimal. Selain itu berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh pelanggan. Tabel 1 merupakan keluhan pelanggan yang berkunjung ke Daydream Food Spot.

Tabel I. 1 Keluhan Pelanggan Yang Berkunjung ke Daydream Food Spot

No	Keluhan	Jumlah
1	Makanan dan minuman kurang memuaskan	4
2	Pelayanan kurang cepat dan tanggap	3
3	Lokasinya jauh	3
4	Makanan kurang cepat penyajiannya	3
5	Harga makanan tidak sesuai ekspektasi	3
6	<i>Product knowledge</i> pelayan kurang	1
7	Tidak ada menu kopi	1

Berdasarkan Tabel 1 hasil wawancara dengan pelanggan terdapat 13 dari 22 pelanggan yang memberikan keluhan. Muncul beberapa keluhan

diantaranya waktu penyajian makanan yang lama dan pelayan yang kurang sigap. Karena pelanggan sulit memanggil pelayan ketika ingin memesan makanan ataupun melakukan pembayaran. Keluhan lain yaitu makanan dan minuman yang kurang memuaskan, tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan contohnya adalah menurut pelanggan minuman *smoothies* yang disajikan lebih kecil daripada yang terdapat pada Instagram. Lalu lamanya makanan tersajikan juga menjadi keluhan lain dari pelanggan, saran agar makanannya lebih cepat muncul pada wawancara dengan pelanggan. Kurangnya pengetahuan terhadap menu makanan pada pelayan juga menjadi keluhan pelanggan. Keluhan lainnya berkaitan dengan lokasi yang jauh dan harga yang cukup mahal, tidak sesuai ekspektasi.

Berdasarkan data tersebut terdapat 59% pelanggan yang memberikan keluhan atau pernyataan negatif. Pernyataan negatif yang merupakan bentuk ketidakpuasan dari beberapa konsumen. Lalu, terdapat pernyataan positif yang merupakan bentuk kepuasan dari konsumen. Menurut Kim, Lee, & Yun (2004) dalam jangka waktu panjang faktor terpenting yang mempengaruhi performansi suatu perusahaan adalah kualitas produk dan jasa yang ditawarkan ketika dibandingkan dengan pesaingnya. Dalam hal ini apabila kualitas layanan tidak ditingkatkan atau dalam kondisi tetap konstan, sedangkan pesaing melakukan peningkatan maka kualitas layanan pada Daydream Food Spot akan lebih buruk dibanding pesaing. Maka dari itu upaya peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan untuk membuat perusahaan lebih unggul dari para pesaing. Karena apabila kualitas layanan mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Setelah memperoleh hasil dari wawancara dengan pelanggan. Penelusuran lebih mendalam dengan melakukan wawancara dengan pihak perusahaan mengenai kondisi saat ini. Menurut pihak perusahaan, apabila kepuasan pelanggan semakin menurun akan membuat penjualan dari Daydream Food Spot semakin menurun juga. Hal tersebut dilakukan studi literatur mengenai pengaruh kepuasan pelanggan dengan penjualan. Menurut Kuo (2009), terdapat pengaruh antara kepuasan dengan minat beli. Terkait dengan minat beli maka akan berdampak pada penjualan. Berdasarkan hasil studi literatur tersebut mendukung dugaan pihak perusahaan tentang keterkaitan antara kepuasan pelanggan dan penjualan. Hal selanjutnya dalam mengatasi

permasalahan tersebut perusahaan telah melakukan langkah - langkah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Diantaranya perusahaan telah melakukan tindakan dengan melakukan penjadwalan tenaga kerja dengan sebaik mungkin, agar ketika jam sibuknya restoran ini dapat memberikan pelayanan maksimal. Selain itu lokasi dapur dengan bar letak diubah menjadi berdekatan agar pelayan dapat tidak terlalu jauh pergerakannya dalam mengambil makanan dan minum untuk diantarkan ke pelanggan. Akan tetapi perusahaan ingin mengetahui dengan tepat faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Daydream Food Spot.

Terdapat beberapa model dasar yang menganalisa faktor-faktor yang akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Pada pengujian model penelitian Caruana (2002) menghasilkan bahwa pengaruh dari kualitas layanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung maupun melalui variabel kepuasan pelanggan. Lalu pada penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berkorelasi.

Salah satu penelitian lainnya mengenai kepuasan pelanggan juga dilakukan oleh Andaleeb dan Conway (2006). Penelitian ini dilakukan terhadap 34 restoran yang terdiri dari 119 restoran di Amerika. Dalam penelitian ini berisi identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri restoran. Menurut penelitian yang dilakukan Andaleeb dan Conway (2006) terdapat empat variabel yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan antara lain, *food quality* (kualitas makanan), *responsiveness* (daya tanggap), *physical design* (desain fisik) dan *price* (harga). Hasil dari penelitian ini telah menjelaskan bahwa model yang digunakan dapat menggambarkan kepuasan pelanggan dalam suatu industri restoran dengan baik. Pada penelitian Ryu dan Han (2010) menguji hubungan tiga variabel yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan antara lain, *quality of food* (kualitas makanan), *quality of service* (kualitas layanan), dan *physical environment*. Terdapat variabel *perceived price* (persepsi harga) sebagai variabel moderator. Variabel kepuasan pelanggan ini secara langsung memengaruhi niat perilaku.

Menurut Hanaysha (2016), pada penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lalu, temuan mengungkapkan bahwa kewajaran harga dan lingkungan fisik memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan

pelanggan. Pada penelitian Ha dan Jang (2010) menyelidiki efek langsung dari kualitas layanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta pengaruh variabel moderator yaitu suasana. Penelitian ini dilakukan pada restoran di Korea. Gambar II.5 merupakan model pada penelitian Ha dan Jang (2010) dan menjadi model acuan 4 pada penelitian ini.

Daydream Food Spot yang merupakan restoran tematik memiliki permasalahan pada kepuasan pelanggan dapat menggunakan model-model penelitian diatas sehingga dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan dapat diberikan usulan perbaikan yang sesuai untuk Daydream Food Spot. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan didapat rumusan masalah. Rumusan masalah yang dikaji berdasarkan identifikasi masalah yang ada adalah:

1. Apa sajakah faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di restoran tematik?
2. Bagaimana usulan yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Daydream Food Spot?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah dan asumsi penelitian digunakan agar penelitian cakupannya tidak terlalu luas dan lebih terfokus sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai. Berikut ini merupakan batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini:

1. Penelitian dilakukan hanya sampai tahap pemberian rancangan usulan perbaikan, tidak sampai tahap implementasi.
2. Perancangan usulan perbaikan tidak dilakukan perhitungan biaya.

Selain itu diberikan asumsi pada penelitian Daydream Food Spot. Asumsi pada penelitian kali ini adalah sistem kerja yang terdapat pada Daydream Food Spot tidak mengalami perubahan yang signifikan.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang hendak dicapai. Tujuan penelitian adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apa sajakah faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada suatu restoran tematik.
2. Mengetahui usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Daydream Food Spot.

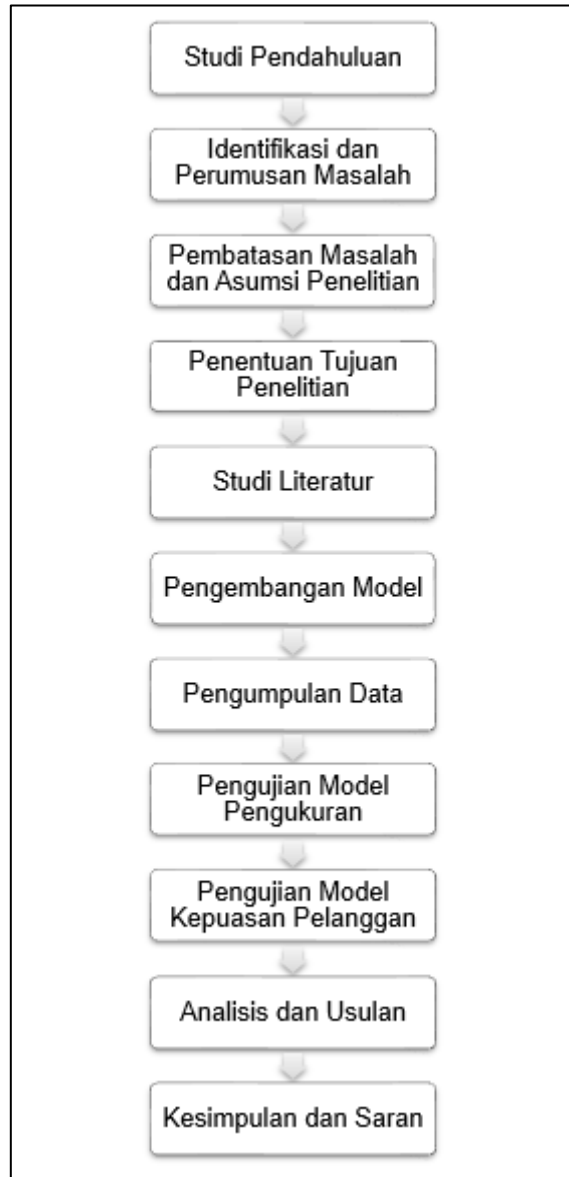
I.5 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat yang dapat diperoleh pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan manfaat yang dapat diperoleh:

1. Memperluas wawasan peneliti mengenai kualitas layanan.
2. Memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Daydream Food Spot.
3. Memberikan usulan perbaikan yang dapat menjadi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Daydream Food Spot. Lalu terdapat manfaat bagi peneliti selanjutnya adalah penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam menyelesaikan suatu permasalahan dengan topik yang serupa.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah tahapan atau langkah-langkah yang dibuat agar penelitian menjadi lebih terarah dan sistematis. Berikut tahapan yang dilakukan dalam penelitian tampak pada Gambar I.3. Tahapan diawali dari studi pendahuluan, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, penentuan tujuan penelitian, studi literatur, pengembangan model, pengumpulan data, pengujian model pengukuran, pengujian model kepuasan pelanggan, analisis dan usulan hingga kesimpulan dan saran.



Gambar I. 3 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk melakukan penelitian awal. Diantaranya melakukan observasi pada objek yaitu Daydream Food Spot.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah
Identifikasi dan perumusan masalah dilakukan berdasarkan latar belakang permasalahan. Setelah itu dilakukan wawancara awal kepada pemilik restoran untuk mengetahui penyebab, dugaan dan keluhan dari permasalahan pada objek penelitian. Wawancara juga dilakukan kepada *supervisor* dari restoran untuk mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan. Lalu wawancara dilakukan kepada pelanggan untuk menelusuri lebih dalam keluhan yang muncul.
3. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian
Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang dibahas pada penelitian ini tidak terlalu luas. Lalu terdapat juga asumsi penelitian yang dilakukan untuk mempermudah proses penelitian.
4. Penentuan Tujuan Penelitian
Penentuan tujuan penelitian didapatkan dari pertanyaan dalam rumusan masalah. Tujuan penelitian ini akan menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan.
5. Studi Literatur
Studi literatur dilakukan agar mendapatkan teori-teori yang terkait dengan penelitian termasuk dengan metode yang digunakan. Teori-teori yang sesuai dapat digunakan sebagai referensi atau panduan agar dapat menyelesaikan permasalahan secara cepat.
6. Pengembangan Model
Pengembangan model dilakukan dengan disesuaikan dengan permasalahan yang terjadi di Daydream Food Spot.
7. Pengumpulan Data
Pada proses pengumpulan data, dilakukan penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner kepada para pelanggan Daydream Food Spot. Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan atribut yang didapatkan dari studi literatur. Penyusunan kuesioner dilakukan sebagai metode pengambilan data. Penyebaran kuesioner dilakukan hingga jumlah sampel yang didapatkan telah memenuhi kebutuhan jumlah sampel pada penelitian ini.
8. Pengujian Model Pengukuran

Pengujian model pengukuran dilakukan dengan melakukan uji reliabilitas dan uji validitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah kuesioner dapat diandalkan menghasilkan hasil yang konsisten pada pengukuran yang sama. Uji Validitas dilakukan untuk melihat apakah pertanyaan dalam kuesioner dapat benar mengukur atau mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut.

9. Pengujian Model Kepuasan Pelanggan

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner kemudian dilakukan pengolahan. Pengolahan data dilakukan untuk menguji model penelitian yang akan digunakan. Metode pengolahan yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)*.

10. Analisis dan Usulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dilakukan analisis. Dari hasil pengolahan data tersebut dirumuskan usulan perbaikan berdasarkan prioritas yang diperoleh dari hasil pengolahan data. Usulan tersebut kemudian didiskusikan dengan pihak manajemen untuk diimplementasikan di restoran Daydream Food Spot.

11. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan diambil menjawab tujuan penelitian yang telah disusun sebelumnya. Lalu terdapat saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat dikembangkan lebih lanjut.

