

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA RESTORAN AYAM GEPREK JOGJA

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Christopher Suryadinata
NPM : 2016610038



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

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA RESTORAN AYAM GEPREK JOGJA

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Christopher Suryadinata
NPM : 2016610038



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Christoher Suryadinata
NPM : 2016610038
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA RESTORAN AYAM GEPREK JOGJA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2020

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Tunggal

(Catharina Badra Nawangpalupi, Ph.D.)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Christopher Suryadinata

NPM : 2016610038

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA RESTORAN AYAM
GEPREK JOGJA**

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, 16 Juni 2020



Christopher Suryadinata

NPM : 2016610038

ABSTRAK

Restoran Ayam Geprek Jogja merupakan salah satu restoran yang sedang bersaing dengan restoran lainnya terutama dengan menu andalan serupa yaitu ayam geprek. Restoran Ayam Geprek Jogja ini memiliki pola karakteristik pembelian yang berbeda antara restoran pusat dan cabang. Berdasarkan wawancara dengan pemilik dan kosumen, ditemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan pada kedua restoran sehingga mampu diberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap Restoran Ayam Geprek Jogja. Penelitian ini dimulai dengan penentuan atribut penelitian yang digunakan untuk menilai kualitas layanan. Atribut penelitian yang digunakan berdasarkan atribut metode DINESERV.

Terdapat 7 dimensi penelitian yang digunakan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *price and value*, dan *food quality*. Pengolahan data digunakan perhitungan nilai *gap* untuk melihat perbedaan harapan dengan persepsi konsumen terhadap Restoran Ayam Geprek Jogja. Selain itu, dilakukan pula pengujian untuk melihat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen menggunakan analisis regresi multilinear. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat 4 dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *price and value* serta *food quality*. Maka berdasarkan nilai *gap* yang didapatkan serta hasil analisis regresi multilinear, dapat diberikan usulan perbaikan terhadap keempat dimensi. Usulan yang direkomendasikan antara lain penyediaan area khusus untuk counter *pickup* atau pesanan *take away*, penyediaan kotak saran serta penyebaran form penilaian, pemberian bonus berupa minuman ataupun makanan ringan atas pesanan yang dilakukan, dan pembuatan daftar komposisi bahan dengan terperinci serta pengecekan rasa secara langsung oleh pemilik. Terdapat 7 usulan yang diberikan kepada pemilik, dimana 3 usulan diterima, 3 usulan dipertimbangkan, serta 1 usulan ditolak.

ABSTRACT

Ayam Geprek Jogja is one of many restaurants which is currently competing with other restaurants, especially restaurants with similar main dish, namely ayam geprek. Ayam Geprek Jogja Restaurant has a different pattern of purchasing characteristics between main restaurant and branch restaurant. According to the result of interview with the owner, it is found some problems related to quality service. Therefore this research is conducted to find out the quality service for both restaurants that can be given some improvement proposal to enhance the quality service of Ayam Geprek Jogja Restaurant. This research was began with determination of research attributes which are used to rate the quality services. Research attributes that are used on this research are based on DINESERV method.

There are 7 research dimensions that are used such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, price and value, and food quality. Data processing using calculation of gap score to see differences between customer expectations and perceptions towards Ayam Geprek Jogja Restaurant. In addition, a test to see connection between quality service and customer satisfaction is done using multilinear regression analysis. According to the results of the research, 4 dimensions are obtained which have significant connection with customer satisfaction such as tangible, reliability, price and value, and food quality. Therefore according to gap score and the results of multilinear regression analysis, 4 dimensions are given some improvement proposals. The improvement proposals such as provides a special area for pickup counter or take away orders, provides a box of suggestion and spreading some scoring form, giving a bonus such as light foods and drinks based on orders, and making a detail list of ingredient composition also checking the taste directly from the owner are given. There are 7 improvement proposals that are given to the owner which 3 proposals are accepted, 3 proposals are considered, and 1 proposal is rejected.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan perkuliahan ini hingga pada tahap penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pada Restoran Ayam Geprek Jogja” dengan baik. Tentunya penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak. Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang besar kepada:

1. Ibu Catharina Badra Nawangpalupi, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan serta saran bagi penulis dalam proses pembuatan laporan skripsi ini.
2. Bapak Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T., MIE. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Clara Theresia, S.T., M.T. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran perbaikan sehingga skripsi dapat disusun dengan baik.
3. Bapak Alfian Tan, S.T., M.T. selaku dosen wali penulis selama periode masa perkuliahan di UNPAR yang selalu terbuka untuk bertukar pendapat serta memberikan masukan selama perkuliahan dan pembuatan skripsi.
4. Bapak William Sasmita dan Ibu Yemima Hintono, selaku pemilik Restoran Ayam Geprek Jogja yang senantiasa terbuka untuk membantu penulis dalam mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian dan penulisan skripsi.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moral maupun materiil bagi penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Teman-teman penulis yang selalu menemani dan memberi semangat serta penghiburan bagi penulis dalam keadaan masa pandemi ini.

Banyak pengalaman yang didapatkan oleh penulis selama proses pembuatan hingga penyelesaian laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca serta pemilik restoran. Pembuatan skripsi

yang jauh dari sempurna ini membuat penulis sangat berharap dapat menerima saran ataupun kritik agar dapat mengembangkan kemampuan penulis di masa yang akan datang. Akhir kata, saya ucapkan terima kasih.

Bandung, 16 Juni 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Chris', is centered on the page. The signature is fluid and cursive.

Christopher Suryadinata

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-2
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-5
I.4 Tujuan Penelitian	I-6
I.5 Manfaat Penelitian	I-6
I.6 Metodologi Penelitian	I-6
I.7 Sistematika Penulisan	I-9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa	II-1
II.2 Kualitas Layanan	II-2
II.3 DINESERV	II-4
II.4 Teknik Pengumpulan Data	II-6
II.5 Skala	II-7
II.6 Teknik Sampling	II-8
II.7 Uji Validitas	II-9
II.8 Uji Reliabilitas	II-10
II.9 Uji T	II-11
II.10 Asumsi Dasar Analisis Regresi Multilinear	II-12
II.11 Restoran	II-14
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Penentuan Atribut Penelitian	III-1

III.1.1 Studi Literatur Penelitian	III-1
III.1.2 Atribut Menurut Konsumen	III-4
III.1.3 Atribut Menurut <i>Owner</i>	III-7
III.1.4 Atribut Terpilih	III-10
III.2 Perancangan Kuesioner	III-15
III.3 Penyebaran Kuesioner	III-17
III.4 Uji Reliabilitas dan Validitas	III-18
III.4.1 Uji Reliabilitas	III-18
III.4.2 Uji Validitas	III-19
III.5 Profil Responden	III-20
III.6 Hasil Perhitungan Gap	III-22
III.7 Perhitungan Uji T Dua Sampel	III-27
III.8 Pengujian Model Awal Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen	III-28
III.9 Pengujian Model Revisi Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen	III-30
III.10 Pembuatan Model Final Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.....	III-36
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1 Analisis Penentuan Dimensi Kualitas Layanan	IV-1
IV.2 Analisis Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	IV-2
IV.3 Analisis Perhitungan Gap	IV-3
IV.4 Analisis Perhitungan Uji T Dua Sampel	IV-4
IV.5 Analisis Perhitungan Regresi Multilinear	IV-5
IV.6 Usulan Perbaikan Kualitas Layanan	IV-6
IV.6.1 Usulan Perbaikan Dimensi <i>Tangible</i>	IV-7
IV.6.2 Usulan Perbaikan Dimensi <i>Reliability</i>	IV-9
IV.6.3 Usulan Perbaikan Dimensi <i>Price and Value</i>	IV-11
IV.6.4 Usulan Perbaikan Dimensi <i>Food Quality</i>	IV-11
IV.7 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan	IV-12
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	Rincian Jumlah Transaksi pada Restoran Ayam Geprek Jogja.....	I-2
Tabel I.2	Rekapitulasi Hasil Wawancara Restoran Pusat	I-3
Tabel I.3	Rekapitulasi Hasil Wawancara Restoran Cabang.....	I-4
Tabel II.1	Atribut Penelitian Berdasarkan Metode DINESERV	II-5
Tabel III.1	Atribut Penelitian Studi Literatur	III-2
Tabel III.2	Hasil Rekapitulasi Atribut Menurut Konsumen	III-5
Tabel III.3	Atribut tambahan	III-7
Tabel III.4	Hasil Rekapitulasi Atribut Menurut <i>Owner</i>	III-8
Tabel III.5	Kesimpulan Hasil Wawancara Konsumen dan <i>Owner</i>	III-10
Tabel III.6	Atribut Terpilih	III-13
Tabel III.7	Atribut Penilaian Kepuasan Konsumen	III-15
Tabel III.8	Contoh Kuesioner Harapan Konsumen	III-16
Tabel III.9	Contoh Kuesioner Persepsi Konsumen.....	III-17
Tabel III.10	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan	III-18
Tabel III.11	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi	III-18
Tabel III.12	Hasil Perhitungan Gap Restoran Pusat	III-23
Tabel III.13	Hasil Perhitungan Gap Restoran Cabang.....	III-25
Tabel III.14	Hasil Rekapitulasi Perhitungan Gap	III-27
Tabel III.15	Hasil Rekapitulasi Perhitungan Uji T.....	III-28
Tabel III.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas	III-30
Tabel III.17	Hasil Uji Linearitas	III-31
Tabel III.18	Hasil Uji Multikolinearitas.....	III-31
Tabel III.19	Rekapitulasi Hasil Pengaruh Variabel Independen	III-35
Tabel III.20	Nilai Gap Total	III-39
Tabel III.21	Nilai Kepuasan Konsumen	III-40
Tabel IV.1	Evaluasi Pemilik Terhadap Usulan Perbaikan	IV-12

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian	I-7
Gambar III.1	Persentase Data Jenis Kelamin Responden	III-20
Gambar III.2	Persentase Data Usia Responden	III-20
Gambar III.3	Persentase Data Preferensi Responden	III-21
Gambar III.4	Persentase Data Jumlah Kunjungan Responden Pada Restoran Pusat	III-21
Gambar III.5	Persentase Data Jumlah Kunjungan Responden Pada Restoran Cabang.....	III-22
Gambar III.6	Diagram Model Regresi	III-29
Gambar III.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas Awal	III-29
Gambar III.8	Hasil Uji Normalitas	III-32
Gambar III.9	Hasil <i>Output Model Summary</i>	III-33
Gambar III.10	Hasil <i>Output ANOVA</i>	III-34
Gambar III.11	Hasil <i>Output Coefficients</i>	III-35
Gambar III.12	Hasil <i>Output Model Summary Final</i>	III-36
Gambar III.13	Hasil <i>Output ANOVA Final</i>	III-37
Gambar III.14	Hasil <i>Output Coefficients Final</i>	III-37
Gambar III.15	Diagram Model Regresi Final	III-38
Gambar IV.1	Kondisi Lahan Parkir Restoran Pusat (kiri) dan Cabang (kanan)	IV-7
Gambar IV.2	Kondisi Area Pembayaran Restoran Pusat (kiri) dan Cabang (kanan).....	IV-8
Gambar IV.3	Form Penilaian <i>Online</i> Ayam Geprek Jogja.....	IV-9
Gambar IV.4	Form Penilaian Ayam geprek Jogja	IV-10
Gambar IV.5	Kondisi Area Pembuatan Ayam Geprek Saat Ini.....	IV-12

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS	B-1
LAMPIRAN C HASIL KUESIONER BAGIAN FILTER RESPONDEN	C-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai tahap awal dalam melakukan penelitian ini. Bagian ini terdiri dari subbab yang memberi penjelasan mengenai latar belakang dalam melakukan penelitian ini, mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang ditemukan hingga sistematika penulisan penelitian ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, industri kuliner merupakan salah satu industri yang berkembang dengan sangat pesat, melihat banyaknya restoran yang bermunculan dengan berbagai macam keunikan tampilan makanan dan rasa. Pada tahun 2019, Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) memberikan perhatian khusus pada sub sektor kuliner yang menempati posisi pertama pada kontribusi Produk Domestik Bruto (Badan Ekonomi Kreatif, 2019). Selain itu, industri kuliner pun memiliki potensi yang sangat besar untuk semakin berkembang ke depannya. Menurut Kementerian Perindustrian (2019), sepanjang tahun 2018, industri makanan dan minuman bertumbuh sebesar 7,91%. Hal ini didukung dengan kebutuhan konsumen yang beraneka ragam sehingga persaingan dalam bidang industri kuliner pun semakin erat.

Restoran merupakan salah satu contoh bisnis dalam industri kuliner. Dalam menghadapi persaingan, perlu adanya perbaikan-perbaikan dalam sebuah industri kuliner. Restoran yang baru berdiri harus memiliki perencanaan yang baik dalam menghadapi persaingan dengan restoran lainnya. Restoran yang telah lama berdiri pun perlu mencari cara agar tetap dapat bertahan ketika banyak restoran lainnya yang bermunculan. Terlebih bila restoran dengan menu andalan serupa dengan restoran lainnya yang menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik dalam mempertahankan usahanya. Restoran Ayam Geprek Jogja merupakan salah satu restoran ayam geprek pertama yang berdiri di Bandung. Restoran yang menyajikan ayam geprek sebagai menu andalan ini didirikan pada tahun 2016 di Jalan Moch. Ramdan. Pemilik melihat jumlah pengunjung yang terus meningkat setiap tahunnya namun tanpa didukung dengan kapasitas tempat yang tersedia.

Maka pada tahun 2018, pemilik memutuskan membuka cabang pada Jalan Progo dengan kapasitas tempat yang lebih besar. Pemilik berharap dengan mendirikan cabang pada Jalan Progo ini mampu menjangkau lebih banyak konsumen. Hal ini dikarenakan daerah sekitar Jalan Progo ini merupakan salah satu daerah destinasi wisata kuliner di Kota Bandung.

Tabel I.1 Rincian Jumlah Transaksi pada Restoran Ayam Geprek Jogja

Periode (2019)	Pusat		Cabang	
	<i>Dine in</i>	<i>Take Away</i>	<i>Dine in</i>	<i>Take Away</i>
Januari	1166	1469	1477	661
Februari	1934	2568	1837	858
Maret	1817	2912	1763	910
April	1899	2706	1939	821
Mei	1473	2452	1527	873
Juni	1461	2492	1331	839
Juli	1440	2953	1797	1035
Agustus	1446	2753	1920	996
September	1371	3394	1866	1125
Oktober	1428	3313	2283	1145
November	1441	2970	2443	1198
Desember	1309	3041	2154	1194

Pada Tabel 1, dapat dilihat secara terperinci mengenai transaksi *dine in* maupun transaksi *take away*. Pada restoran pusat terlihat transaksi *take away* yang selalu lebih banyak dibandingkan dengan transaksi *dine in*. Namun pada restoran cabang terlihat bahwa transaksi *dine in* yang selalu lebih banyak dibandingkan transaksi *take away*. Perbedaan pola transaksi tersebut menunjukkan adanya perbedaan layanan ataupun karakteristik pembelian pada restoran pusat maupun cabang. Selain itu, dengan meningkatnya restoran yang bermunculan di Kota Bandung, terutama restoran dengan menu ayam geprek, pemilik merasa perlu melakukan evaluasi dan perbaikan dalam mempertahankan usaha ini. Maka dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen, kualitas layanan menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperbaiki pada Restoran Ayam Geprek Jogja ini.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dilakukan penelitian terhadap Restoran Ayam Geprek Jogja ini. Evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan Restoran Ayam Geprek Jogja dilakukan dengan mengidentifikasi

masalah yang ada. Oleh karena itu, dilakukan penelitian awal berupa wawancara untuk mendapatkan masukan secara langsung permasalahan yang ada. Pertama dilakukan wawancara terhadap pemilik Restoran Ayam Geprek Jogja. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik pun terkadang menerima beberapa keluhan dari konsumen.

Pemilik pernah menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan saran dan kritik dari konsumen pada restoran pusat. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, terdapat beberapa keluhan antara lain lapangan parkir yang kurang luas, makanan dan minuman yang kurang bervariasi, hingga fasilitas mushola yang tidak tersedia di restoran. Mengenai makanan dan minuman yang kurang bervariasi, pemilik telah menambahkan berbagai macam sayuran serta variasi olahan ayam geprek. Pemilik pun telah menambahkan berbagai macam jus untuk menambah variasi minuman. Namun untuk lapangan parkir yang kurang luas dan tidak adanya fasilitas mushola, pemilik belum mampu memperbaiki keluhan tersebut. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan tempat pada restoran ini.

Selain wawancara terhadap pemilik, dilakukan pula wawancara terhadap beberapa pengunjung. Wawancara dilakukan terhadap 10 orang pengunjung Restoran Ayam Geprek Jogja pusat maupun cabang. Hasil. Pada hasil wawancara ditemukan beberapa keluhan yang dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3. Tabel 2 merupakan tabel rekapitulasi keluhan dari pelanggan yang diwawancara pada restoran pusat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat keluhan yaitu pelayan tidak ramah yang berhubungan dengan kualitas layanan. Kemudian terdapat keluhan yaitu lokasi parkir sempit, menu minuman yang kurang bervariasi, kebersihan toilet, tidak adanya fasilitas Wifi, serta pengunjung yang tidak nyaman dengan tidak adanya pemisah antara area merokok dengan area tidak merokok.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Wawancara Restoran Pusat

No	Keluhan	Frekuensi
1	Lokasi parkir sempit	3
2	Tidak adanya pemisah antara area merokok dan tidak merokok	3
3	Beberapa pelayan tidak ramah	2
4	Minum kurang bervariasi	2
5	WC kotor	1
6	Tidak ada fasilitas Wifi	1

Pada Tabel 3 terdapat beberapa keluhan pada restoran cabang seperti jarak yang jauh sehingga ongkos untuk pengiriman makanan cukup mahal. Oleh

karena itu, beberapa konsumen lebih memilih untuk makan di tempat dibandingkan dengan dibawa pulang. Kemudian terdapat keluhan seperti standar rasa yang kurang konsisten sehingga terkadang rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran ini tidak sama. Keluhan terkait fasilitas pada restoran cabang ini yaitu tidak adanya fasilitas wifi, tidak adanya pemisah antara area merokok dan tidak merokok, maupun pelayanan yang kurang ramah.

Tabel I.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara Restoran Cabang

No	Keluhan	Frekuensi
1	Jarak jauh, ongkos pengiriman mahal	4
2	Standar rasa kurang konsisten	2
3	Tidak ada fasilitas Wifi	2
4	Tidak adanya pemisah antara area merokok dan tidak merokok	1
5	Beberapa pelayan kurang ramah	1
6	WC terkadang kotor	1

Berdasarkan hasil wawancara pada restoran pusat maupun cabang, terlihat bahwa permasalahan pada restoran pusat berdampak pada transaksi untuk makan di tempat (*dine in*) sedangkan permasalahan pada restoran cabang berdampak pada transaksi untuk makanan yang dibawa pulang (*take away*). Hasil tersebut membuktikan bahwa Restoran Ayam Geprek Jogja ini perlu memperbaiki kualitas layanan.

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2009) adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Layanan yang baik yang mengimbangi hingga melebihi harapan konsumen akan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Seperti menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan. Bila kinerja gagal memenuhi ekspektasi maka konsumen akan tidak puas, sedangkan bila kinerja sesuai bahkan melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas terhadap layanan yang diterima.

Metode penelitian ini menggunakan salah satu metode pengukuran kualitas layanan yaitu DINESERV serta analisis multiregresi untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dimensi serta atribut penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan atribut DINESERV serta atribut tambahan lainnya yang didapatkan berdasarkan penelitian terkait kualitas layanan restoran. DINESERV merupakan alat yang

dapat diandalkan dan relatif sederhana dalam menentukan bagaimana konsumen melihat kualitas dari sebuah restoran menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Menurut Keith dan Simmers (2011), instrumen ini memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi ketika diaplikasikan dalam penelitian dalam industri jasa makanan. Selain itu menurut Markovic, Raspor dan Segaric (2010), metode ini mampu untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh pemilik dengan memodifikasi instrumen dalam DINESERV sesuai dengan kebutuhan restoran yang ingin diteliti. Faktor yang dipertimbangkan dalam metode DINESERV yaitu ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap Restoran Ayam Geprek Jogja sehingga didapatkan nilai *gap* antara kedua faktor tersebut. Selain itu, pada penelitian ini dilakukan pula pembuatan model hubungan serta analisis multiregresi untuk melihat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen. Menurut Sekaran (2003), analisis multiregresi dapat digunakan untuk melihat hubungan dari beberapa variabel independen dengan variabel dependen. Maka dari itu, metode tersebut dapat dilakukan untuk meneliti kualitas layanan Restoran Ayam Geprek Jogja pusat maupun cabang sehingga mampu mendapatkan penilaian terhadap kepuasan konsumen pada restoran pusat maupun cabang.

Maka berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut

1. Bagaimana kualitas layanan pada Restoran Ayam Geprek Jogja pusat dan cabang saat ini?
2. Dimensi apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Restoran Ayam Geprek Jogja?
3. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran Ayam Geprek Jogja?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah dibuat untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan agar tujuan penelitian dapat tercapai. Terdapat 2 batasan dan 1 asumsi dalam penelitian ini. Berikut merupakan penjelasannya

1. Penelitian hanya sampai pada tahap pemberian usulan perbaikan sehingga tidak sampai pada tahap implementasi.

2. Penelitian ini hanya dilakukan pada Restoran Ayam Geprek Jogja pusat dan cabang selama bulan Maret hingga April 2020.

Asumsi yang digunakan pada penelitian ini yaitu kondisi Restoran Ayam Geprek Jogja tidak mengalami perubahan selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dibuat berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikut merupakan penjelasannya

1. Mengetahui kualitas layanan pada Restoran Ayam Geprek Jogja pusat dan cabang saat ini
2. Mengetahui dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Restoran Ayam Geprek Jogja
3. Memberikan usulan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran Ayam Geprek Jogja.

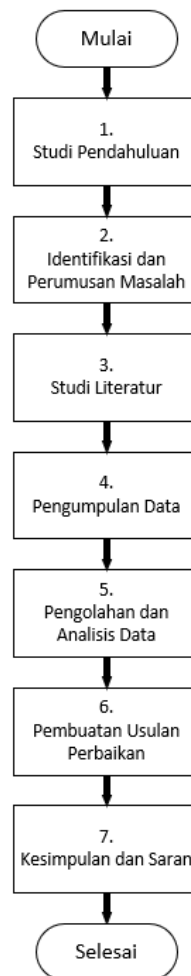
I.5 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian yang dilakukan baik untuk pemilik restoran maupun pembaca. Berikut merupakan penjelasannya

1. Pembaca dapat mengetahui atribut kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap Restoran Ayam Geprek Jogja.
2. Pemilik mendapatkan masukan dan solusi dari masalah yang teridentifikasi pada Restoran Ayam Geprek Jogja.
3. Penulis mendapatkan wawasan mengenai kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan penggunaan metode DINESERV terutama dalam melakukan penelitian terkait kualitas layanan di restoran.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian dibutuhkan sebagai panduan dalam melakukan penelitian. Pada Gambar I.1 dapat dilihat metodologi penelitian dalam melakukan penelitian pada restoran ini.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

Berikut merupakan penjelasan untuk setiap tahapan pada berdasarkan metodologi pada Gambar I.1.

1. Studi Pendahuluan

Pertama dilakukan penentuan objek penelitian yaitu pada Restoran Ayam Geprek Jogja. Kemudian dilakukan pengamatan langsung pada restoran pusat maupun cabang serta wawancara terhadap pemilik. Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di restoran.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Penelitian pendahuluan dilakukan untuk mengidentifikasi kualitas layanan pada Restoran Ayam Geprek Jogja. Penelitian awal ini dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap beberapa konsumen pada Restoran Ayam Geprek Jogja pusat maupun cabang. Wawancara pun dilakukan terhadap pemilik restoran untuk mengetahui lebih detail mengenai permasalahan terkait kualitas

layanan. Maka dapat dibuat rumusan masalah agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terfokus.

3. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Studi literatur dilakukan dengan pencarian terhadap berbagai sumber seperti buku, jurnal serta berbagai situs pada internet. Pada penelitian ini, dilakukan studi literatur terkait kualitas layanan pada restoran serta metode pengukuran kualitas layanan.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai dengan penentuan atribut penelitian dan penentuan jumlah sampel. Menurut Hair (2014), terdapat rasio sebesar 1:5 antara atribut penelitian dengan responden untuk membantu dalam pembuatan dan penyebaran kuesioner penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini pun menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Hal ini dikarenakan dalam kuesioner penelitian terdapat bagian *filter* atau penyaringan responden dalam proses pengisian. Kriteria tersebut antara lain pernah melakukan transaksi *dine in*, belum pernah namun pernah melakukan transaksi *take away* dan belum pernah melakukan transaksi pada Restoran Ayam Geprek Jogja. Penentuan atribut penelitian dilakukan berdasarkan metode DINESERV serta dimensi maupun atribut tambahan lainnya. Data atribut dalam penelitian ini dapat mengukur kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Penyebaran kuesioner dilakukan pada konsumen Restoran Ayam Geprek Jogja pusat dan cabang.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, dilakukan pengolahan dan analisis data. Pengolahan data yang didapatkan dengan menghitung *gap* antara ekspektasi dan persepsi konsumen untuk setiap atribut. Analisis dilakukan dengan melihat hasil perbandingan nilai *gap* setiap atribut pada masing-masing dimensi yang digunakan pada penelitian ini. Kemudian dilakukan analisis multiregresi untuk melihat hubungan antara setiap variabel independen dengan variabel dependen. Melalui langkah ini, dapat terlihat dimensi kualitas layanan pada restoran pusat maupun cabang yang perlu perbaikan sehingga dapat diberikan usulan perbaikan.

6. Pembuatan Usulan Perbaikan

Pembuatan usulan dilakukan untuk memberikan saran perbaikan terhadap masalah yang terjadi pada Restoran Ayam Geprek Jogja pusat dan cabang. Usulan dibuat berdasarkan hasil analisis data yang didapatkan sebelumnya. Usulan perbaikan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang berdampak terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Ayam Geprek Jogja.

7. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap terakhir ini, dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Selain itu, diberikan pula beberapa saran yang ditujukan untuk penelitian berikutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai sistematika penulisan penelitian ini. Penelitian ini terbagi dalam 5 bab yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan rancangan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Berikut merupakan penjelasan untuk setiap bab.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai pendahuluan penelitian. Mulai dari latar belakang penelitian, hingga identifikasi dan perumusan masalah penelitian. Setelah melakukan perumusan masalah, selanjutnya dilakukan penentuan batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian serta manfaat penelitian. Selain itu, terdapat pula metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam penulisan penelitian ini. Teori-teori tersebut diperoleh dari berbagai sumber seperti *e-book*, jurnal maupun *website* internet.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini, berisi kumpulan data dan hasil pengolahannya dalam penelitian ini. Mulai dari penentuan atribut penelitian sebagai indikator dalam menilai kualitas layanan. Perancangan hingga penyusunan kuesioner penelitian yang digunakan. Kemudian pengolahan data seperti pengujian hasil yang didapatkan hingga pembuatan model regresi multilinear.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini, dijelaskan mengenai analisis dari hasil pengumpulan dan pengolahan data. Selain itu, diberikan pula beberapa usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Restoran Ayam Geprek Jogja

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran penelitian yang dilakukan. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini terkait kualitas layanan di Restoran Ayam Geprek Jogja. Selain itu, diberikan pula beberapa saran penelitian agar pemilik dapat meningkatkan kualitas layanan serta saran bagi penelitian berikutnya agar dapat dilakukan dengan lebih baik.