

USULAN PERBAIKAN LAYANAN RUMAH MAKAN WARUNG KITA

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Eunike Tifani Susilo
NPM : 2017610026



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2021**

USULAN PERBAIKAN LAYANAN RUMAH MAKAN WARUNG KITA

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Eunike Tifani Susilo

NPM : 2017610026



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2021**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Eunike Tifani Susilo
NPM : 2017610026
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN LAYANAN RUMAH MAKAN
WARUNG KITA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2021
Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

(Dr. Ceicalia Tesravita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal

(Hanky Fransiscus, S.T., M.T.)



Program Studi Sarjana Teknik Industri
Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Eunike Tifani Susilo

NPM : 2017610026

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“USULAN PERBAIKAN LAYANAN RUMAH MAKAN WARUNG KITA”

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, 23 Agustus 2021

Eunike Tifani Susilo
2017610026

ABSTRAK

Rumah Makan Warung Kita merupakan rumah makan yang berlokasi di Kota Solo dan menekuni dunia kuliner khususnya *chinesse food*. Saat ini, RM Warung Kita sedang menghadapi masalah yaitu tidak tercapainya omzet bulanan yang berakibat pendapatan yang dihasilkan tidak dapat memuaskan pengelola. Beberapa upaya telah dilakukan RM Warung Kita untuk meningkatkan niat beli konsumen sehingga target omzet dapat tercapai dan masih terdapat keluhan-keluhan terkait kualitas layanan RM Warung Kita. Kepuasan pelanggan mempengaruhi niat beli ulang pelanggan, dan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Oleh sebab itu, perlu dilakukannya perbaikan kualitas layanan supaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan niat beli ulang. Metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah *Improvement Gap Analysis* (IGA) dengan model DINESERV sebagai atributnya. Penentuan atribut yang digunakan mengukur kualitas layanan telah disesuaikan dengan hasil wawancara dan kondisi rumah makan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 3 bagian, yaitu pertanyaan fungsional, disfungsional, dan kepuasan saat. Pertanyaan digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan dan performansi pada setiap atribut dan hasilnya akan dipetakan dalam matriks IGA. Berdasarkan pemetaan matriks IGA didapatkan 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Keempat atribut dilakukan identifikasi masalah untuk menentukan akar permasalahannya. Setiap akar masalah yang ada akan diberikan usulan perbaikan dan diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan sehingga kepuasan pelanggan dan niat beli ulang dapat meningkat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat 7 akar permasalahan yang teridentifikasi dan diberikan 8 usulan perbaikan untuk setiap akar masalah yang ada.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Matriks IGA, Usulan Perbaikan, DINESERV

ABSTRACT

Warung Kita Restaurant is a restaurant located in the city of Solo and is engaged in the culinary world, especially Chinese food. Currently, RM Warung Kita is facing a problem, namely the non-achievement of monthly turnover which results in the income generated not being able to satisfy the manager. Several efforts have been made by RM Warung Kita to increase consumers' purchase intentions so that the turnover target can be achieved and there are still complaints regarding the service quality of RM Warung Kita. The customer influences the purchase intention of the customer, and customer satisfaction is influenced by the quality of the service provided by the service provider. Therefore, it is necessary to improve customer service quality to increase and repurchase intentions. The method used in measuring customer satisfaction is Improvement Gap Analysis (IGA) with the DINESERV model as its attribute. Determining the attributes used to measure service quality has been adjusted to the results of interviews and restaurant conditions. Data was collected by distributing questionnaires consisting of 3 parts, namely functional, dysfunctional, and current satisfaction questions. Questions are used to determine the level of importance and performance on each attribute and the results will be mapped in the IGA matrix. Based on the mapping of the IGA matrix, there are 4 attributes that are the priority for improvement. The four attributes that the problem uses to determine the root of the problem. Each root cause will be given a proposed improvement and is expected to improve the quality of service so that customer satisfaction and repurchase intentions can increase. Results Based on the research, it was found that there were 7 root causes and 8 proposals for improvement were given for each problem.

Key Word : *Customer Statisfaction, IGA Matrix, Improvement Suggestions, DINESERV*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “USULAN PERBAIKAN LAYANAN RUMAH MAKAN WARUNG KITA”. Penyusunan skripsi ini, banyak kendala yang dialami oleh penulis, namun penulis banyak mendapatkan dukungan, saran, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing dengan sabar dan penuh dukungan kepada penulis saat penyusunan skripsi.
2. Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T., selaku dosen yang membantu membimbing penulis dalam penyusunan proposal.
3. Bapak Marihot Nainggolan S.T., M.T., M.S. dan Bapak Fransiscus Rian Pratikto S.T., M.T. MIE., selaku dosen penguji dalam sidang proposal yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis.
4. Pihak Rumah Makan Warung Kita yang mengizinkan dan bersedia menjadi narasumber serta meluangkan waktu untuk penulis dalam melakukan penelitian.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberi doa, saran, dan motivasi, serta membantu penulis dalam proses penelitian sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar dan baik.
6. Felicia Tee, Sylvia Rachel, Gradiyanto Hartanto, Henrico Leodra, Nicholas Budi Santoso, Sandra Dewi Buntoro dan Mathew Hamdani yang selalu menemani, menguatkan, memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis selama proses penelitian, penyusunan dan penyelesaian skripsi.
7. Daniel Ruben Ferdinan dan Felix Harpin sebagai teman seperjuangan penulis yang selalu saling mengingatkan, menyemangati, memberikan saran dan mendengarkan keluh kesah peneliti selama menyelesaikan penelitian.

8. Mas Gugie, Mas Gun dan seluruh karyawan BKA yang telah menerima, menjaga, mengajari, memberikan dukungan, doa, pengalaman dan mendengarkan keluh kesah penulis selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi.
9. Teman-teman UKM Bulutangkis UNPAR yang telah membagikan pengalaman, canda tawa dan kenangan selama masa perkuliahan.
10. Seluruh responden yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, besar harapan penulis agar penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat bagi Rumah Makan Warung Kita dalam meningkatkan niat beli ulang pelanggan sehingga omzet dapat tercapai. Penulis menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran dari pembaca agar penelitian kedepannya dapat dilakukan dengan lebih baik.

Bandung, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	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 Rumusal Masalah.....	I-2
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-5
I.4 Tujuan Penelitian	I-6
I.5 Manfaat Penelitian	I-7
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Perilaku Konsumen	II-1
II.2 Niat Beli.....	II-2
II.3 Kualitas Jasa.....	II-3
II.4 DINESERV.....	II-5
II.5 Model Penelitian.....	II-6
II.6 Metode IGA.....	II-7
II.7 Ishikawa Diagram.....	II-10
II.8 <i>Display</i>	II-11
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
III.1 Penentuan Atribut	III-1
III.2 Pengumpulan Data dan Penentuan Jumlah Sampel	III-3
III.3 Rekapitulasi Profil Responden	III-3

III.4 Uji Reliabilitas.....	III-7
III.5 Uji Validitas	III-8
III.6 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	III-9
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden	IV-6
IV.3 Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Matriks IGA	IV-9
IV.3 Usulan Perbaikan Kuadran I	IV-11
IV.3 Analisis Usulan Perbaikan Kuadran I	IV-15
IV.4 Analisis Niat Beli Ulang	IV-20
BAB V KESIMPULAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Hasil Wawancara dengan Pelanggan RM Warung Kita	I-4
Tabel III.1	Atribut Penelitian berdasarkan DINESERV	III-2
Tabel III.2	Hasil Uji Reliabilitas	III-7
Tabel III.3	Hasil Uji Validitas	III-9
Tabel III.4	Rekapitulasi Perhitungan Matriks IGA	III-11
Tabel III.5	Rekapitulasi Hasil Matriks IGA RM Warung Kita	III-13
Tabel IV.1	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-14
Tabel IV.2	Jadwal Shift Pembersihan Toilet	IV-15
Tabel IV.3	Rekapitulasi Keseluruhan Usulan Perbaikan	IV-19

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Rekapitulasi Pendapatan Rumah Makan Warung Kita	I-2
Gambar I.2	Jumlah Target Pasar yang Mengetahui RM Warung Kita	I-3
Gambar I.3	Jumlah Target Pasar yang Enggan Kembali ke RM Warung Kita	I-4
Gambar I.4	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1	Model Penelitian Mensah et al (2018)	II-6
Gambar II.2	<i>The Conceptual Framework on The Association between SERVPERF Attributes Customer Satisfaction and Purchase Intentions</i>	II-7
Gambar II.3	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-8
Gambar II.4	Ishikawa Diagram	II-11
Gambar III.1	Persentase Jenis Kelamin Responden.....	III-4
Gambar III.2	Persentase Usia Responden.....	III-4
Gambar III.3	Persentase Pekerjaan Responden.....	III-5
Gambar III.4	Persentase Metode Pembayaran.....	III-5
Gambar III.5	Persentase Rata-Rata Pengeluaran Bulanan Responden.....	III-6
Gambar III.6	Persentase Penggunaan Transportasi	III-7
Gambar III.7	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA) RM Warung Kita.....	III-12
Gambar IV.1	Ishikawa Diagram Atribut TAN02	IV-12
Gambar IV.2	Ishikawa Diagram Atribut TAN03	IV-12
Gambar IV.3	Ishikawa Diagram Atribut AS02.....	IV-13
Gambar IV.4	Ishikawa Diagram Atribut AS05.....	IV-13
Gambar IV.5	Denah Area Toilet RM Warung Kita	IV-16
Gambar IV.6	<i>Display Information</i>	IV-17
Gambar IV.7	Alat Bantu Pembersih	IV-17

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Kuesioner Penelitian
- Lampiran B : Data Mentah Profil Responden
- Lampiran C : Data Mentah Hasil *Functional, Disfunctional* dan *Customer Satisfaction Question*

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bab yang paling awal dari sebuah laporan. Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah yang menjadi masalah utama dalam penelitian. Kemudian akan dilakukan identifikasi dan rumusan masalah berdasarkan masalah yang ada. Dan terdapat juga batasan penelitian, asumsi penelitian, tujuan penelitian dan manfaat dilakukannya penelitian. Kemudian yang terakhir akan terdapat juga metodologi penelitian yang berhubungan dengan langkah-langkah penelitian.

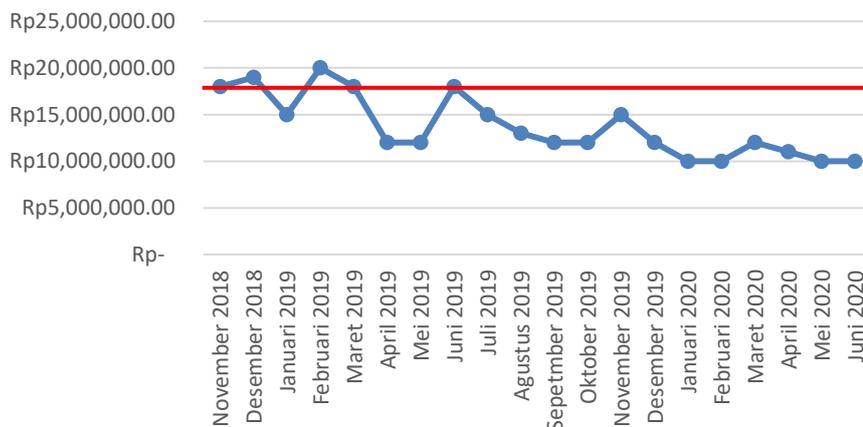
I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju menyebabkan banyak perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, tidak terkecuali bidang ekonomi. Salah satu sektor usaha yang saat ini sedang booming adalah dunia kuliner. Kuliner sendiri merupakan kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas memasak dan menghasilkan olahan pangan yang berkaitan erat dengan konsumsi sehari-hari. Dunia kuliner yang semakin maju membuat persaingan bisnis semakin berkembang. Salah satu dunia kuliner yang paling banyak diminati adalah rumah makan *Chinese food* karena masakan *Chinese food* banyak dan dapat dinikmati bersama keluarga dan teman.

Rumah makan Warung Kita adalah salah satu rumah makan tertua di Kota Solo. Rumah makan Warung Kita atau yang dikenal dengan nama WK telah berdiri sejak tahun 1943 dan sudah secara turun temurun diwariskan selama 4 generasi. *Chinese food* merupakan makanan khas utama yang disajikan oleh rumah makan Warung Kita. Warung Kita beroperasi setiap hari Senin hingga Minggu dari pukul 09.00 – 21.00 WIB, dan terletak di Jalan Honggowongso nomor 107 C, Laweyan, Solo.

Dalam menentukan masalah utama yang muncul pada Rumah Makan Warung Kita maka dilakukan wawancara pada pengelola rumah makan dan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa rumah makan warung kita memiliki target omzet untuk setiap bulan dalam satu tahun.

Rumah makan warung kita memiliki target omzet yaitu sebesar Rp 18.000.000 (delapan belas juta rupiah). Pada tahun 2019, Rumah Makan Warung Kita hanya dapat memenuhi omzet sebanyak tiga kali dalam satu tahun yaitu pada bulan Februari, Maret dan Juni. Sedangkan untuk sembilan bulan lainnya Rumah Makan Warung Kita belum dapat memenuhi omzet yang sudah ditentukan. Gambar I.1 merupakan rekapitulasi pendapatan rumah makan Warung Kita pada tahun 2019.



Gambar I.1 Rekapitulasi Pendapatan Rumah Makan Warung Kita

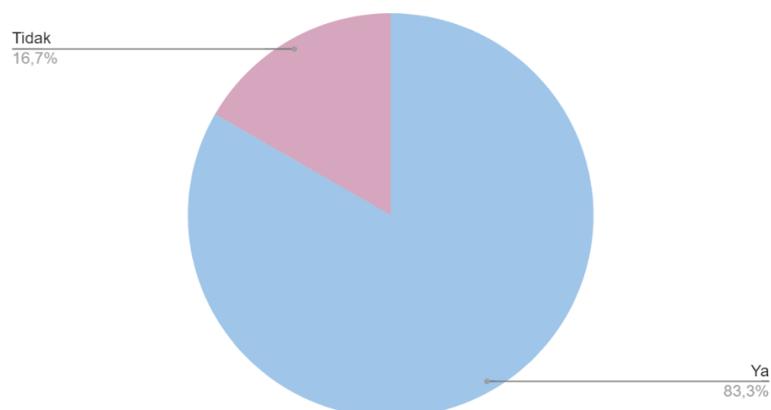
Berdasarkan pada Gambar I.1 dapat diketahui bahwa pada saat ini rumah makan Warung Kita sedang menghadapi masalah, yaitu tidak tercapainya omzet bulanan yang berakibat pendapatan yang dihasilkan tidak memuaskan pengelola Rumah Makan Warung Kita. Jika dilihat melalui Gambar I.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan tren, karena biasanya pada musim liburan atau akhir tahun seperti bulan Desember RM Warung Kita selalu mencapai omzet namun pada tahun 2019 terus terjadi penurunan omzet. Oleh sebab itu, akan dilakukan upaya dalam menyelesaikan masalah yang ada dengan meningkatkan niat beli konsumen.

I.2 Identifikasi Masalah

Rumah Makan Warung Kita telah melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan niat beli konsumen sehingga dapat mencapai target omzet yang telah ditetapkan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Rumah Makan Warung Kita yaitu dengan melakukan pemasaran dan promosi pada media sosial. Upaya ini dilakukan dengan mulai mengikuti tren media sosial, Rumah Makan Warung

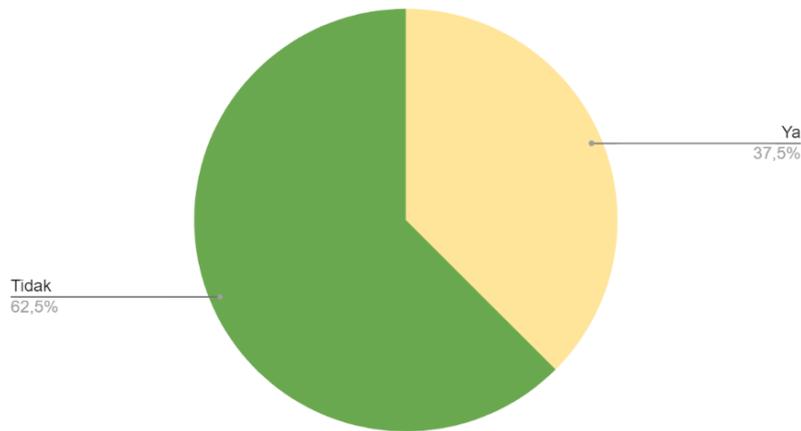
Kita mulai menggunakan platform media sosial untuk promosi yaitu dengan menggunakan Instagram dan Facebook. Pada Instagram dan Facebook Rumah Makan Warung Kita telah diikuti oleh sekitar 2000 orang dan diisi dengan menu-menu variatif yang disajikan dalam sebuah foto. Selain itu Rumah Makan Warung Kita juga sudah mulai bergabung dengan aplikasi GOJEK dan GRAB. Rumah Makan Warung Kita telah melakukan upaya mengikuti tren dengan bekerjasama melakukan promosi dengan aplikasi GOJEK dan GRAB melalui GoFood dan GrabFood. Namun upaya ini belum dapat mengembalikan omzet bulanan pada Rumah Makan Warung Kita.

Selain itu, juga melakukan wawancara pada target pasar Rumah Makan Warung Kita. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pengunjung atau target pasar dari Rumah Makan Warung Kita telah mengetahui WK dari hasil rekomendasi keluarga atau teman. Sedangkan untuk media sosial tidak semua target pasar Rumah Makan Warung Kita terjangkau, dan promosi yang diadakan seringkali tidak diketahui. Hal ini dikarenakan kurangnya iklan dari Rumah Makan Warung Kita sendiri. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa target pasar dari RM Warung Kita telah mengetahui RM Warung Kita, namun enggan untuk kembali lagi, dan memunculkan keluhan-keluhan dari target pasar. Oleh sebab itu, hal ini dapat diartikan bahwa RM Warung Kita belum dapat menarik kembali niat beli ulang dari target pasar ataupun pelanggan entah melalui rekomendasi teman dan keluarga ataupun media sosial. Gambar 1.2 merupakan jumlah target pasar yang mengetahui RM Warung Kita.



Gambar 1.2 Jumlah Target Pasar yang Mengetahui RM Warung Kita

Hasil wawancara yang telah dilakukan pada target pasar RM Warung Kita didapatkan beberapa keluhan yang menyebabkan konsumen enggan kembali atau berkunjung kembali ke RM Warung Kita. Gambar I.3 merupakan hasil wawancara target pasar yang enggan kembali ke RM Warung Kita.



Gambar I.3 Jumlah Target Pasar yang Enggan Kembali ke RM Warung Kita

Melalui hasil wawancara pada Gambar I.3, dilakukan wawancara lanjutan pada target pasar dari RM Warung Kita. Responden yang didapatkan berjenis kelamin perempuan dan laki-laki serta sudah pernah berkunjung ke RM Warung Kita. Wawancara ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden pada RM Warung Kita. Tabel I.1 merupakan hasil wawancara pada target pasar yang sudah pernah berkunjung ke RM Warung Kita.

Tabel I.1 Hasil Wawancara dengan Pelanggan RM Warung Kita

No	Nama	Hasil Wawancara
1	Bambang	"Dulu sering makan disini, cuma makin kesini tempatnya jadi makin kotor. Terus kadang nggak cepat dibersihin kalau habis dipakai, jadi malas balik."
2	Rudy	"Kadang suka kecewa gitu loh, uda langganan lama. Pas pesan makanan kok menu ne banyak kosong, cuma ada beberapa."
3	Monic	"Sekarang kalau beli disini pilih dibawa pulang, soalnya kurang nyaman sama tempatnya. Kadang meja bekas dipakai orang nggak cepat dibersihin, terus kadang ada tissue bekas sama sisa makanan di lantai."
4	Linda	"Sebenarnya masih suka makan disini, tapi kadang bau dari kamar mandi kecium sampai sini. Terus udah gitu kalau mau pakai kamar mandi suka males gara-gara kotor sama air genang di selokan."

(lanjut)

Tabel I.1 Hasil Wawancara dengan Pelanggan RM Warung Kita (lanjutan)

5	Hari	"Setahuku warung kita buka jam 9, tapi kadang aku datang jam 9 ya masih siap-siap baru mau buka. Jadi pelanggan kan kecewa ya, masa ya harus nunggu sampai siap, tarus jadi bingung sebenarnya buka jam berapa."
6	Ani	"Sebenarnya makanannya tu cocok, terus porsi makanan ya oke. Cuma ya itu loh, males makan disini soalnya kadang kotor. Dah gitu mau pakai kamar mandi ya kotor, jadi ya kadang mikir-mikir lagi kalau mau kesini."
7	Budi	"Aku tu suka makanan kaya goyang lidah gitu, tapi suka nggak ada. Padahal kan niat awal kesini mau makan itu, tapi ditawari menu ya yang ada ya bakmi goreng apa capjay. Pingin goyang lidah ya masa makan bakmi ya."

Berdasarkan hasil wawancara yang terdapat pada Tabel I.1, diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan dari pengunjung RM Warung Kita. Oleh sebab itu, didapatkan beberapa keluhan berdasarkan hasil wawancara yaitu

1. Fasilitas tempat yang kurang nyaman, kotor dan terkadang bau.
2. Jam operasional pada RM Warung Kita tidak pasti.
3. Pelayanan terkadang bergerak lambat dan meja kadang masih kotor dari konsumen sebelumnya.
4. Tidak terdapat fasilitas kamar mandi yang memadai, kotor dan bau.
5. Menu yang bukan utama kadang tidak tersedia, sehingga konsumen menjadi enggan makan di restoran.

Dengan adanya banyak keluhan yang diutarakan oleh target pasar dari RM Warung Kita, menyebabkan banyak target pasar atau konsumen dari RM Warung Kita yang memutuskan untuk tidak kembali lagi. Salah satu faktor yang mempengaruhi niat beli seseorang adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas jasa yang disediakan oleh usaha itu sendiri, apabila pelanggan tidak puas akan layanan yang disediakan maka pelanggan akan enggan kembali untuk membeli lagi. Oleh karena itu perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat beli dari konsumen yang merupakan target pasar RM Warung Kita. Pengkajian lebih lanjut ini akan dilakukan dengan melihat faktor-faktor yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi niat beli seseorang atau konsumen. Pengkajian ini akan didasarkan pada model penelitian yang telah dilakukan Steven et al. (1995) pada sebuah. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor yang berperan dalam meningkatkan niat beli seseorang yaitu didasarkan

pada kepuasan konsumen, kepuasan kosumen dapat didapat dengan perbaikan pelayanan kualitas jasa oleh penyedia jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Steven et al. (1995) dapat mewakili permasalahan yang dihadapi oleh RM Warung Kita saat ini. Harapannya dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, pihak pengelola dapat melakukan usulan yang diberikan agar dapat membantu Rumah Makan Warung Kita mencapai omzet dan mampu bertahan serta berkembang dengan lebih baik lagi. Berdasarkan identifikasi masalah, didapatkan beberapa rumusan masalah. Berikut ini merupakan rumusan masalah yang akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian :

1. Faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan di RM Warung Kita?
2. Apa usulan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan Rumah Makan Warung Kita?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi pada penelitian digunakan untuk membantu peneliti dalam menentukan tahapan dalam penelitian yang dilakukan. Terdapat batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang dilakukan hanya hingga tahap pemberian usulan saja. Selain batasan masalah, digunakan juga asumsi untuk mempermudah penelitian, yaitu saat penelitian berlangsung tidak terjadi perubahan produk, kualitas dan kebijakan pada Rumah Makan Warung Kita.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada sebuah penelitian didalamnya pasti terdapat pokok bahasan atau target yang ingin dicapai. Target atau tujuan penelitian akan digunakan untuk menjawab hasil penelitian berdasarkan pengolahan data yang didapat selama dilakukannya penelitian. Berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah, terdapat beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di RM Warung Kita.
2. Mengetahui dan memberikan usulan perbaikan kualitas layanan yang tepat bagi rumah makan Warung Kita?

I.5 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilakukan agar dapat bermanfaat bagi banyak orang. Jika penelitian berhasil maka dapat membawa manfaat bagi usaha rumah makan, peneliti dan pembaca. Berdasarkan tujuan penelitian yang ada, manfaat dari penelitian antara lain.

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada RM Warung Kita.
2. Mengetahui usulan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan pada RM Warung Kita.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan sebuah metode atau langkah-langkah yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi pada Rumah Makan Warung Kita. Pada metodologi penelitian akan dibahas mulai dari penentuan topik dan objek penelitian hingga kesimpulan dan saran. Berikut merupakan uraian metodologi yang dilakukan peneliti selain itu juga dapat dilihat *flowchart* penelitian pada Gambar I.4.

1. Penentuan Objek Penelitian dan Topik

Langkah awal dalam melakukan sebuah penelitian yaitu dengan cara menentukan objek yang akan diteliti. Kemudian berdasarkan objek yang akan diteliti, ditentukan topik penelitian berdasarkan masalah yang ada pada objek penelitian.

2. Penelitian Pendahuluan

Penelitian pendahuluan atau biasa dikenal dengan penelitian awal dilakukan untuk mencari informasi lanjutan mengenai masalah yang terjadi pada objek penelitian. Penelitian awal ini dilakukan dengan melakukan wawancara dan pengamatan pada objek penelitian yang didukung pula dengan kerangka teoritis.

3. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Tahap selanjutnya akan dilakukan pengamatan dan pengumpulan data yang didapatkan langsung dari pengelola objek yang sedang diteliti. Selain itu juga dilakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada target pasar dari objek penelitian untuk mengetahui masalah secara lebih lanjut.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi

Pada tahap ini akan dilakukan penentuan batasan dan asumsi yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Batasan dan asumsi ini digunakan untuk membatasi ruang lingkup bahasan pada penelitian yang dilakukan, supaya usulan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan objek penelitian.

5. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian nantinya akan digunakan dalam menjawab rumusan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Manfaat dari penelitian yang dilakukan akan digunakan dalam membantu pemilik dan pengelola Rumah Makan Warung Kita, beserta peneliti dan pembaca hasil penelitian.

6. Penentuan Model Penelitian

Penentuan model dari penelitian didasarkan pada studi penelitian seperti jurnal dan penelitian yang serupa dalam mencari model penelitian. Setelah ditentukan model penelitian yang sesuai maka peneliti akan dapat dengan mudah menggambarkan variable dan atribut yang sesuai dengan model penelitian.

7. Pengumpulan dan Pengolahan Data

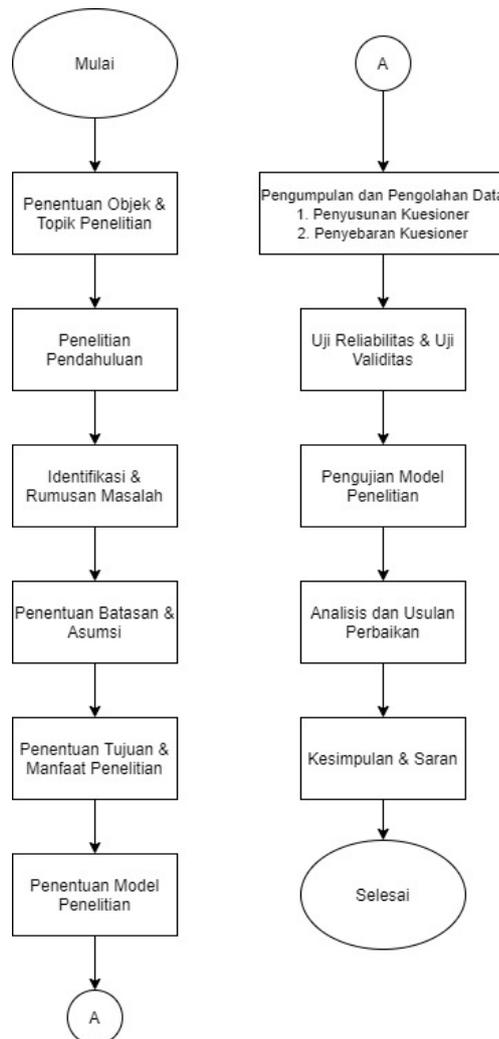
Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan dan pengolahan data, pengumpulan data akan dilakukan dengan pembuatan dan penyebaran kuisioner berdasarkan model penelitian yang telah ditentukan. Kuisioner yang telah dibuat akan disebar secara online kepada masyarakat sesuai dengan target pasar Rumah Makan Warung Kita. Selanjutnya data yang telah terkumpul akan diseleksi dan diolah sesuai dengan kebutuhan penelitian.

8. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Selanjutnya pada tahap ini akan dilakukan uji validitas yang digunakan untuk menentukan data yang telah terkumpul sudah tepat atau belum. Sedangkan untuk uji realibilitas akan digunakan untuk menentukan konsistensi dari data yang akan diuji.

9. Pengujian Model Penelitian

Pengujian model penelitian akan dilakukan berdasarkan model penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Pengujian model akan disesuaikan dengan faktor-faktor yang ada pada penelitian. Berdasarkan pengujian ini akan didapatkan faktor yang mempengaruhi niat beli konsumen.

Gambar I.4 *Flowchart* Metodologi Penelitian

10. Analisis dan Usulan Perbaikan

Data yang telah diuji dan diolah akan dianalisis sehingga akan didapatkan usulan perbaikan yang sesuai dengan solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi Rumah Makan Warung Kita.

11. Kesimpulan dan Saran

Langkah terakhir dalam sebuah penelitian adalah pemberian kesimpulan yang menjawab tujuan dari penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya akan diberikan pula saran penelitian untuk membantu Rumah Makan Warung Kita agar semakin baik dan membantu dalam melakukan penelitian lanjutan terhadap Rumah Makan Warung Kita.