

**USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN
RESTORAN MAZA ARTISAN TEA & GELATO
BERDASARKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*
ANALYSIS**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Yoga Martin Tjondrodihardjo
NPM : 2017610055



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

**USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN
RESTORAN MAZA ARTISAN TEA & GELATO
BERDASARKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*
*ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Yoga Martin Tjondrodihardjo
NPM : 2017610055



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**




Nama : Yoga Martin Tjondrodihardjo
NPM : 2017610055
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN
RESTORAN MAZA ARTISAN TEA & GELATO
BERDASARKAN METODE *IMPROVEMENT GAP
ANALYSIS*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2021

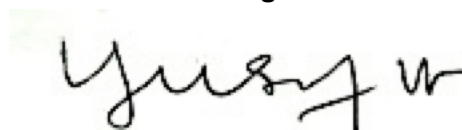
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**



7 Sept 2021

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

Pembimbing Pertama



(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,
Nama : Yoga Martin Tjondrodihardjo
NPM : 2017610055

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN MAZA
ARTISAN TEA & GELATO BERDASARKAN METODE *IMPROVEMENT GAP
ANALYSIS*

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 08 Agustus 2021



Yoga Martin Tjondrodihardjo
NPM : 2017610055

ABSTRAK

Industri kuliner merupakan salah satu industri yang cukup berkontribusi terhadap perekonomian Indonesia. Pada tahun 2017, industri kuliner menyumbang 41% dari total pendapatan pariwisata dan ekonomi kreatif. Salah satu jenis industri kuliner merupakan restoran *informal*, dimana kafe merupakan bagian dari itu. Maza Artisan Tea & Gelato merupakan salah satu kafe yang memiliki gelato sebagai produk utama. Saat ini Maza mengalami beberapa masalah yaitu penjualan yang tidak pernah menyentuh target selama 2020 dan penurunan penjualan pada Oktober hingga Desember 2020. Berdasarkan identifikasi yang dilakukan terdapat keluhan dari konsumen Maza Artisan Tea & Gelato dari segi pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan bagi sebagian besar konsumen, sehingga konsumen tidak mau kembali dan melakukan pembelian ulang di Maza Artisan Tea & Gelato.

Untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan konsumen Maza Artisan Tea & Gelato, metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) digunakan. Berdasarkan wawancara atribut yang dilakukan kepada pemilik serta konsumen, diperoleh atribut kepuasan sebanyak 25 atribut. Data yang diolah menghasilkan 15 atribut yang bisa digunakan untuk proses berikutnya. Setelah itu, data tersebut diolah dengan menggunakan metode IGA, untuk menentukan atribut-atribut mana yang masuk ke dalam prioritas perbaikan.

Berdasarkan data yang diolah, didapatkan enam atribut yang masuk ke dalam prioritas perbaikan. Proses identifikasi untuk setiap atribut dilakukan dengan wawancara bersama pemilik dan pegawai. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan sembilan akar masalah. Kemudian, terdapat delapan buah usulan perbaikan yang diberikan yaitu, memberikan kesempatan pada pelayan untuk mencicipi semua rasa gelato yang ada, menambah varian rasa gelato, menyediakan paket *wifi* yang lebih baik, menyesuaikan harga, mengganti warna tembok menjadi lebih mencolok, menambahkan dekorasi pada tembok seperti lampu neon, mengganti meja kursi agar menjadi lebih unik, dan membuat *campaign* untuk naik transportasi umum.

ABSTRACT

The culinary industry is one of the industries that contributes significantly to the Indonesian economy. In 2017, the culinary industry contributed 41% of the total tourism and creative economy revenue. One of culinary industry is informal restaurant, where the café is the part of it. Maza Artisan Tea & Gelato is one of the cafes that has gelato as their main product. Currently, Maza Artisan Tea & Gelato has run into some problems which are the sales that had never reached the target in 2020 and sales decline during October until December 2020. Based on the identification, there are complaints from customers of Maza Artisan Tea & Gelato in terms of services and facilities provided. These matters cause the dissatisfaction to the most of customers, so that they refuse to return and repurchase at Maza Artisan Tea & Gelato.

To measure and increase customer satisfaction in Maza Artisan Tea & Gelato, the Improvement Gap Analysis (IGA) method is implemented. Based on the attribute interviews which conducted to the owners and customers, 25 satisfaction attributes were obtained. The processed data bring out 15 attributes that can be used for the next process. After that, the data need to be processed by using the IGA method, in order to determined which attributes that are included in the priority of improvement.

Based on the processed data, there are six attributes included in the priority of improvement. The identification process for each attribute is carried out by interviewing the owner and employees. Based on the results, there are nine root problems obtained. Then there are eight suggestions for the improvement, which are, give the waiters the opportunity to taste all the available gelato flavors, adding more to the gelato flavor variant, providing better wifi connection, adjusting the price, changing the color of the walls so that it will be more eye-catching, adding decorations on the walls such as neon lights, replace the table and chairs so that it will look more unique, and creating a campaign to ride public transportation.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaannya selama proses penulisan penelitian ini. Tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “Usulan Peningkatan Kepuasan Konsumen Restoran Maza Artisan Tea & Gelato Berdasarkan Metode *Improvement Gap Analysis*”. Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Y.M. Kinley Aritonang, Ph.D. dan Bapak Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si. selaku dosen penguji sidang proposal yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi dosen penguji skripsi serta memberikan masukan terkait hasil penelitian yang telah dilakukan.
3. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri UNPAR yang telah memberikan ilmu dan sebagai teladan selama penulis menjalankan studi.
4. Albert Phang dan Ella Christina selaku pemilik dari Maza Artisan Tea & Gelato serta semua pegawai yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama melakukan penelitian.
5. Ibu yaitu Henny Tanjaya dan adik yaitu Aaron Octanus yang sudah memberikan doa serta dukungan kepada penulis selama melakukan penelitian.
6. Alm. Tonny Hendrawan T selaku ayah yang sudah pergi lebih dahulu saat proses penulisan penelitian karena covid-19.
7. Jason Reynaldi dan Nadia Wulandari yang sudah berteman sejak awal SMA hingga akhir perkuliahan memberikan semangat, dukungan, dan bantuan selama proses penyelesaian skripsi. Terima kasih sudah hadir dan berkontribusi dalam kehidupan ini.

8. Teman-teman WORL(D) yaitu Hakkinen Malik, Renaldy Putra, Jason Reynaldi, dan Felix Fernaldi yang sudah bersama sejak awal perkuliahan. Terima kasih sudah hadir dalam suka dan duka selama masa perkuliahan, semoga kita bisa kembali bersama dalam kondisi terbaik. Selamat//Sukses.
9. Fernando Wadijaya dan Felix Fernaldi sebagai teman seperjuangan skripsi yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proses penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman Koloni Home, JM, Sammy, Dika, Kevin, Nando, Jason, Patrick, Fauzan, Felix, Renal, Malik, Gulam, Natasha, dan Aming yang sudah mengisi masa perkuliahan dengan sangat indah.
11. Teman-teman kelas D khususnya yang tergabung dalam Kelas Kompok yang telah menjadi teman perjuangan dalam mengerjakan tugas dan praktikum sejak awal masa perkuliahan.
12. Teman-teman Teknik Industri UNPAR Angkatan 2017.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran untuk hal yang lebih baik kedepannya. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang terlibat. Selamat//Sukses.

Bandung, 8 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

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 Perumusan Masalah	I-3
I.3 Batasan dan Asumsi Masalah	I-9
I.4 Tujuan Penelitian	I-9
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian	I-10
I.7 Sistematika Penulisan	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa	II-1
II.2 Kepuasan	II-2
II.3 Teknik Sampling	II-4
II.3.1 Probability Sampling	II-5
II.3.2 Non-Probability Sampling	II-5
II.4 Skala Pengukuran	II-6
II.5 Uji Instrumen	II-8
II.6 Analisis Faktor	II-10
II.7 <i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i>	II-11
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi dan Penentuan Atribut Kepuasan	III-1
III.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	III-4
III.3 Data Profil Responden	III-5
III.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	III-7

III.4.1 Uji Validitas	III-8
III.4.2 Uji Reliabilitas	III-12
III.5 Tingkat Kepuasan Saat ini	III-14
III.6 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	III-15
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden	IV-2
IV.3 Analisis Pengujian Kuesioner.....	IV-4
IV.4 Analisis Kepuasan Saat Ini	IV-5
IV.5 Analisis Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	IV-6
IV.5.1 Kuadran I	IV-6
IV.5.2 Kuadran II	IV-7
IV.5.3 Kuadran III	IV-9
IV.5.4 Kuadran IV	IV-11
IV.6 Usulan Perbaikan	IV-12
IV.6.1 Usulan Perbaikan Atribut Pelayan Mengerti Tentang Menu.....	IV-13
IV.6.2 Usulan Perbaikan Atribut Varian Rasa.....	IV-14
IV.6.3 Usulan Perbaikan Atribut Ketersediaan Wifi	IV-15
IV.6.4 Usulan Perbaikan Atribut Harga Makanan.....	IV-16
IV.6.5 Usulan Perbaikan Atribut Desain Interior	IV-17
IV.6.6 Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-18
IV.7 Tanggapan Pemilik Maza Artisan Tea & Gelato Terhadap Usulan Perbaikan	IV-19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rekapitulasi Kekurangan Menurut Responden.....	I-6
Tabel III.1	Rekapitulasi Atribut Terkumpul.....	III-2
Tabel III.2	Rekapitulasi Konfirmasi Atribut.....	III-3
Tabel III.3	Rekapitulasi Data Profil Responden.....	III-6
Tabel III.4	Hasil Uji KMO and Bartlett's Test	III-8
Tabel III.5	Rekapitulasi Hasil <i>Anti-Image Correlation</i>	III-8
Tabel III.6	Hasil <i>Total Variance Explained</i>	III-10
Tabel III.7	Hasil <i>Rotated Component Matrix</i>	III-11
Tabel III.8	Pembagian Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	III-12
Tabel III.9	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	III-13
Tabel III.10	Atribut Akhir.....	III-13
Tabel III.11	Tingkat Kepuasan Saat Ini.....	III-14
Tabel III.12	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Matriks IGA.....	III-16
Tabel IV.1	Rekapitulasi Rasa Gelato	IV-15
Tabel IV.2	Rekapitulasi Harga Gelato Pesaing.....	IV-16
Tabel IV.3	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-18
Tabel IV.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pemilik	IV-19

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Data Penjualan 2020	I-2
Gambar I.2	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	I-10
Gambar II.1	Improvement Gap Analysis Matrix.....	II-13
Gambar III.1	Grafik Penambahan Atribut.....	III-3
Gambar III.2	Hasil Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	III-17
Gambar IV.1	Contoh Desain Interior Kafe	IV-17
Gambar IV.2	Skups Gelato.....	IV-18

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A TRANSKRIP WAWANCARA AWAL	A-1
LAMPIRAN B TRANSKRIP WAWANCARA ATRIBUT	B-1
LAMPIRAN C PERTANYAAN KUESIONER	C-1
LAMPIRAN D HASIL KUESIONER	D-2
LAMPIRAN E ANTI-IMAGE MATRICES	E-2

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisi mengenai pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan. Pendahuluan ini merupakan landasan dilakukannya penelitian ini. Bab ini akan mencakup latar belakang masalah dilakukannya penelitian ini, identifikasi dan perumusan masalah, batasan dan asumsi masalah, tujuan dari pelaksanaan penelitian ini, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Masalah

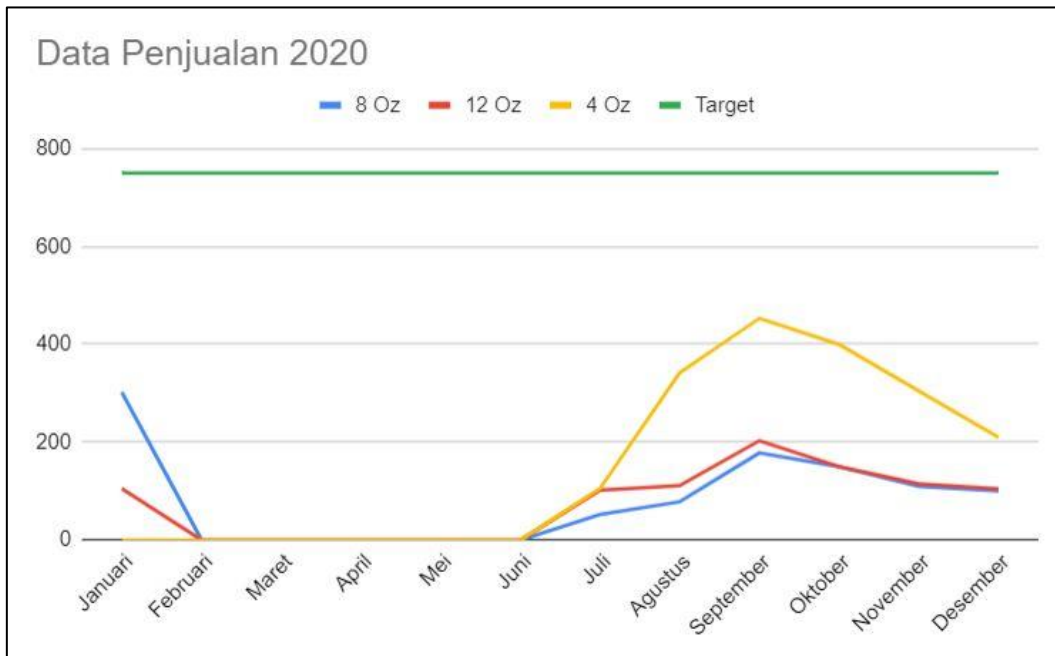
Industri kuliner merupakan salah satu industri yang memiliki kontribusi cukup besar terhadap perekonomian Indonesia. Berdasarkan berita yang diterbitkan oleh Universitas Gadjah Mada (4 September 2019), dikatakan bahwa pada tahun 2017 industri kuliner memberikan 410 triliun atau 41% dari total pendapatan pariwisata dan ekonomi kreatif. Dikatakan juga bahwa industri kuliner menyerap tenaga kerja sekitar 8,8 juta orang. Perkembangan ini menunjukkan bahwa kuliner sudah bukan hanya kebutuhan dasar manusia namun telah menjadi industri yang bisa menjadi penggerak perekonomian. Bisnis kuliner yang berkembang dengan baik meningkatkan kecenderungan masyarakat untuk mulai membuka restoran.

Menurut Sihite (2010) setiap restoran biasanya akan memiliki keunikan yang berbeda-beda untuk menarik perhatian melalui masakan, tampilan fisik bangunan, dan hiburan. Seiring dengan kemajuan zaman restoran juga memiliki perkembangan jenis yang semakin banyak. Menurut Soekresno (2000) restoran dibagi kedalam 3 jenis menurut sistem penyajiannya. Ketiga jenis tersebut adalah *formal restaurant*, *informal restaurant*, dan *specialities restaurant*. Perbedaan dari ketiga jenis restoran tersebut dapat dilihat dari jenis hidangan yang disajikan dan cara penyajian hidangan.

Salah satu jenis restoran yang cukup diminati oleh anak muda adalah restoran informal. Tempat yang bisa dikatakan sebagai restoran informal adalah kafe, kafeteria, *coffee shop*, bistro, *tavern*, *family restaurant*, dll. Alasan jenis restoran ini diminati oleh kebanyakan anak muda adalah pemsuasanaan, jenis

makanan, dan harga yang ditawarkan cocok dengan selera pengunjung. Jenis makanan yang disajikan setiap restoran berbeda-beda. Ada restoran yang menyajikan makanan berat, makanan ringan (*snack*), makanan penutup dan berbagai jenis minuman.

Restoran yang menyediakan makanan penutup sejenis gelato adalah Maza Artisan Tea & Gelato. Maza Artisan Tea & Gelato memiliki 2 cabang yaitu di Gading Serpong dan Bintaro, pada penelitian ini akan difokuskan pada cabang Gading Serpong karena cabang Bintaro masih dalam tahap persiapan untuk pembukaan. Maza Artisan Tea & Gelato berlokasi di Ruko Goldfinch, Blok B No. 12, Cihuni, Kecamatan Pagedangan, Tangerang. Berdasarkan wawancara dengan pemilik restoran Maza Artisan Tea & Gelato diketahui bahwa restoran berdiri pada Agustus 2018. Pemilik restoran Maza Artisan Tea & Gelato menetapkan target penjualan sebesar 750 cup perbulannya untuk setiap ukuran gelato. Pada Gambar I.1 dapat dilihat hasil dan target penjualan dari Maza Artisan Tea & Gelato selama 2020.



Gambar I.1 Data Penjualan 2020

Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat bahwa angka penjualan masih sangat jauh dari target yang sudah ditetapkan oleh pemilik. Bulan Januari adalah penyesuaian baru untuk Maza Artisan Tea & Gelato setelah beralih dari mengambil gelato dari vendor ke membuat gelato sendiri. Penjualan di bulan

Januari masih difokuskan pada *take away* karena masih harus menyesuaikan resep baru gelato. Pada bulan Februari 2020 hingga Juni 2020 penjualan terhenti karena adanya pandemi covid-19.

Penjualan dimulai dari bulan Juli 2020 hingga Desember 2020 dengan *trend* sempat naik namun masih dibawah target yang diinginkan oleh pemilik. Penjualan sempat naik dari bulan Juli 2020 hingga September 2020, namun sejak Oktober hingga Desember mengalami penurunan sedikit demi sedikit untuk semua jenis menu yang dijual. Penjualan tertinggi dalam 1 tahun terjadi pada bulan September 2020 untuk semua jenis menu.

Berdasarkan hal yang sudah dijabarkan sebelumnya, diketahui bahwa Maza Artisan Tea & Gelato sedang menghadapi masalah dalam penjualan. Hal ini membuat harus segera dilakukan perbaikan untuk bisa mencapai penjualan sesuai dengan target yang ditetapkan dan *trend* penjualan yang bisa naik kembali. Untuk mengetahui hal yang harus diperbaiki, dilakukan identifikasi masalah pada subbab berikutnya.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Proses identifikasi diawali dengan melakukan wawancara bersama pemilik Maza Artisan Tea & Gelato. Pemilik mengatakan terdapat beberapa dugaan terkait menurunnya penjualan pada 3 bulan terakhir di 2020. Dugaan yang pertama adalah terkait kurang berjalannya strategi *marketing* yang dilakukan. Pemilik mengatakan bahwa pihaknya sudah membuat beberapa langkah *marketing* untuk meningkatkan penjualan. Langkah tersebut seperti dengan memberikan beberapa promosi. Jenis promosi yang diberikan adalah *mini pack gift* yang berisi berbagai macam gelato. Selain itu Maza Artisan Tea & Gelato juga menyediakan beberapa paket untuk hari raya besar seperti hari ibu, kemerdekaan, dan hari raya keagamaan lainnya. Promo potongan harga juga sudah sering diberikan melalui *voucher* yang disebar secara berkala, namun hal tersebut belum bisa meningkatkan penjualan.

Selain melakukan promo pembuatan paket dan memberikan potongan harga pemilik mengatakan bahwa Maza Artisan Tea & Gelato juga melakukan langkah *marketing* lainnya. Untuk sosial media, Maza Artisan Tea & Gelato memiliki divisi khusus yang bertanggung jawab untuk mengelolanya agar hasil menjadi optimal. Maza Artisan Tea & Gelato dengan aktif menggunakan *platform*

instagram dengan melakukan *post* pada *feeds* dan Instagram *story*. Pemilik mengatakan bahwa jumlah *followers* yang dimiliki adalah organik atau merupakan *followers* yang nyata. Instagram juga sesekali digunakan untuk melakukan interaksi dengan *followers* dengan tujuan agar nama Maza Artisan Tea & Gelato semakin menyebar.

Media sosial lainnya yang digunakan adalah tiktok, Maza Artisan Tea & Gelato memanfaatkan tiktok mirip seperti Instagram dan memiliki *engagement* yang stabil untuk setiap *post* nya. Maza Artisan Tea & Gelato juga mengoptimalkan website *review* restoran seperti Zomato, pergikuliner, Traveloka, dan restaurantguru. Pihak restoran dengan lengkap mengisi semua informasi yang dibutuhkan seperti menu, harga makanan, promo yang sedang berlangsung, lokasi, kontak yang bisa dihubungi, dll. Pihak Maza juga dengan aktif menanggapi *review* yang diberikan oleh konsumen dengan menerima kritikan serta berterima kasih atas pujian.

Terakhir selain promo dan memaksimalkan media sosial, pihak restoran membuat semacam *loyalty program*. Program yang ditawarkan berupa usulan rasa gelato yang bisa diberikan oleh pelanggan. Jika usulan diterima dan rasa tersebut benar-benar dijual, maka konsumen akan mendapatkan sejumlah gelato dengan gratis. Langkah ini sudah dilakukan sejak awal 2020, sudah menghasilkan beberapa pemenang. Berdasarkan strategi yang sudah dilakukan diatas dapat disimpulkan bahwa *marketing* tidak menjadi permasalahan.

Pemilik menduga adanya permasalahan dalam hal pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Maza Artisan Tea & Gelato. Pemilik mengatakan bahwa sekarang banyak konsumen yang lebih mementingkan pelayanan dibanding harga. Pemilik juga mengatakan beberapa kali mendapatkan keluhan atau *feedback* mengenai fasilitas yang disediakan. Permasalahan ini diduga menyebabkan pelanggan tidak mau untuk kembali lagi ke Maza Artisan Tea & Gelato. Untuk mencari tau dugaan dari pemilik, dilakukan wawancara kepada responden yang sudah pernah datang ke Maza Artisan Tea & Gelato. Wawancara dilakukan selama 2 hari masing-masing setiap jam 10.00-12.00. Diperoleh 20 responden yang bersedia untuk diwawancara, hasil lengkap wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.

Dari 20 responden yang diwawancara, 13 merupakan pelanggan yang baru pertama kali datang ke Maza Artisan Tea & Gelato dan sisanya sudah

beberapa kali datang. 12 dari 20 responden atau sekitar 60% mengatakan tidak akan kembali ke Maza Artisan Tea & Gelato. Para konsumen yang enggan untuk kembali ke Maza Artisan Tea & Gelato dikarenakan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor tersebut diuraikan dalam kekurangan yang dikatakan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara kekurangan atau keluhan pada Maza Artisan Tea & Gelato diperoleh beberapa poin sebagai berikut. Mayoritas konsumen mengatakan bahwa terdapat kekurangan pada pemilihan bentuk meja. Konsumen menilai bahwa meja yang disediakan terlalu kecil mengingat terdapat hidangan lain yang disediakan oleh Maza Artisan Tea & Gelato. Kebutuhan ini dinilai penting oleh konsumen terutama yang berprofesi sebagai mahasiswa atau karyawan karena butuh untuk membuka laptop. Kesesuaian ukuran meja dan kursi juga menjadi masalah karena jika duduk terlalu lama maka akan terasa tidak nyaman. Perawatan meja juga kurang diperhatikan karena ada beberapa meja yang bergoyang.

Terlepas dari masa pandemi yang menghimbau masyarakat untuk terus berjaga jarak, penempatan jarak antar meja di Maza Artisan Tea & Gelato masih terlalu berdempetan menurut konsumen. Hal ini tidak memberikan konsumen ruang yang cukup untuk beraktivitas selama di restoran. Beberapa konsumen juga mengalami pengalaman kesulitan dalam memilih menu karena pelayan yang kurang menguasai menu. Hal ini memang tidak dialami oleh semua konsumen yang diwawancarai, namun menjadi salah satu kekurangan yang cukup sering diucapkan.

Selain keluhan yang sudah disebutkan sebelumnya, terdapat juga kekurangan seperti tempat parkir yang terbatas. Di hari-hari tertentu banyak konsumen yang kesulitan untuk menemukan tempat parkir. Beberapa konsumen juga mengatakan bahwa ruangan Maza Artisan Tea & Gelato terkesan gelap dan kurang pencahayaan pada siang hari sehingga kurang nyaman. Beberapa keluhan di atas menjadi masukan dan penguat dugaan pemilik bahwa masalah yang sedang dihadapi adalah terkait pelayanan.

Kekurangan yang disampaikan oleh responden dapat dilihat pada Tabel I.1. Pada Tabel I.1 dapat dilihat bahwa kursi dan meja kurang ergonomis dan perancangan *layout* yang kurang baik menempati posisi tertinggi. Untuk

kekurangan berikutnya adalah pelayan kurang menguasai menu dan kurangnya promosi. Tempat parkir dan *smoking area* yang terbatas menempati posisi ketiga dan terakhir harga cukup mahal serta ruangan terkesan gelap.

Tabel I.1 Rekapitulasi Kekurangan Menurut Responden

Kekurangan	
Kursi dan meja kurang ergonomis	6
Perancangan layout kurang baik	6
Pelayan kurang menguasai menu	4
Kurang Promosi	4
Tempat Parkir Terbatas	3
Smoking area terbatas	3
Harga Cukup Mahal	2
Ruangan Terkesan Gelap	1

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa masalah yang terjadi pada Maza Artisan Tea & Gelato adalah konsumen yang tidak kembali lagi atau melakukan pembelian ulang. Menurut Lin dan Lekhawipat (2014) ditemukan bahwa kepuasan pelanggan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk membeli kembali. Hal ini juga diperkuat oleh Saidani dan Arifin (2012) yang mengatakan secara tidak langsung kepuasan konsumen dapat memperkuat minat konsumen untuk beli ulang. Mayoritas dari konsumen Maza Artisan Tea & Gelato tidak kembali dan melakukan pembelian ulang. Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa masalah yang dimiliki oleh Maza Artisan Tea & Gelato adalah terkait kepuasan konsumen.

Hal tersebut menandakan bahwa perbaikan harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen. Untuk membantu meningkatkan kepuasan konsumen dapat menggunakan beberapa metode. Yang pertama adalah model KANO, model ini dikembangkan sekitar tahun 1984 oleh Noriaki Kano. Model KANO digunakan untuk mengelompokkan atribut-atribut dari suatu produk atau layanan untuk menentukan prioritas perbaikannya. Dalam beberapa penelitian, model KANO biasanya digunakan bersama metode Servqual. Metode Servqual sendiri digunakan untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi konsumen berdasarkan atributnya. Menurut Cronin dan Taylor (1992), metode servqual

memiliki kelemahan, nilai harapan kepuasan konsumen hanya didapat saat kondisi ideal atau saat kinerja atribut baik, namun tidak ada nilai harapan konsumen saat kinerja atribut yang rendah.

Metode selanjutnya adalah *Improvement Performance Analysis* (IPA), metode ini digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan atribut jasa. Menurut Ruhimat (2008) IPA merupakan suatu teknik penerapan yang digunakan untuk mengatur atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Dalam penggunaannya metode IPA menggunakan *quadran analysis* dalam mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas perbaikan untuk konsumen. Seiring berjalannya waktu, metode IPA memiliki beberapa kelemahan yaitu penggunaan metode IPA tidak dapat mengidentifikasi dampak dari atribut *excitement* terhadap kepuasan konsumen. Selain itu metode IPA memiliki kecenderungan salah dalam pengambilan keputusan untuk atribut *basic* dan *excitement*. Hal ini terjadi karena metode IPA mempertimbangkan hubungan antara atribut *performance* dan kepuasan konsumen sebagai hubungan linear.

Metode yang terakhir adalah *Improvement Gap analysis* (IGA). Metode ini merupakan pembaharuan dari metode sebelumnya yaitu IPA. IGA merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui prioritas dari usulan perbaikan. Metode ini akan menggunakan Analisa kuadran terkait pertanyaan yang diberikan yaitu fungsional, disfungsional, dan kinerja saat ini. Menurut Tontini & Picolo (2010) *Improvement Gap Analysis* merupakan metode analisis yang menggunakan kuadran yang sudah mempertimbangkan model KANO dalam perkembangannya.

Dari ketiga metode yang sudah dijelaskan sebelumnya, metode yang dinilai cocok untuk digunakan pada penelitian ini adalah *Improvement Gap Analysis* (IGA). Alasan metode ini digunakan dalam penelitian adalah metode ini merupakan pengembangan dari kedua metode sebelumnya yaitu model KANO dan IPA. Penggunaan metode IGA juga bisa menghasilkan atribut-atribut mana saja yang dapat diprioritaskan perbaikannya dengan mempertimbangkan hal-hal selain waktu penerimaan serta banyaknya keluhan yang muncul.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tontini & Picolo (2010) dikatakan bahwa metode IGA digunakan untuk membandingkan ketidakpuasan yang diharapkan ketika atribut memiliki kinerja rendah dan dampak yang diharapkan jika atribut tersebut ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan keinginan pemilik Maza Artisan

Tea & Gelato untuk mengetahui dampak dari performansi jasa kepada ketidakpuasan konsumen. Metode IGA dikatakan juga dapat menilai kepuasan konsumen berdasarkan tindakan yang sudah dilakukan atau saat ini. Hal ini juga sesuai dengan tujuan dari Maza Artisan Tea & Gelato untuk mengetahui performansi saat ini.

Selain itu terdapat juga keunggulan dalam penggunaan metode ini, menurut Tontini & Picolo (2010), metode IGA tidak membutuhkan data perusahaan kompetitor untuk melakukan evaluasi perbaikan. Hal ini sesuai dengan kondisi yang ada, masa pandemic covid-19 membuat pengambilan data dari kompetitor menjadi sangat terbatas karena pergerakan masyarakat yang dibatasi oleh pemerintah. Alasan lainnya, metode IGA tidak hanya mengevaluasi dampak perbaikan dari atribut yang buruk namun juga mengevaluasi dampak perbaikan terhadap performansi atribut yang sudah baik.

Dalam penerapannya IGA akan menggunakan pertanyaan fungsional dan disfungsional. Pertanyaan fungsional merupakan pertanyaan yang akan dijawab oleh pelanggan sambil membayangkan situasi ideal atau yang diinginkan. Sedangkan disfungsional adalah pertanyaan yang akan dijawab dengan membayangkan situasi paling buruk. *Improvement gap* akan menunjukkan kepuasan yang akan diperoleh apabila atribut ditingkatkan menjadi sesuai dengan keinginan pelanggan. Penggunaan IGA dalam meningkatkan kepuasan konsumen sudah dibuktikan dalam penelitian *improvement gap analysis, managing service quality* (Tontini & Picolo, 2010). Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode IGA dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dilakukan maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Maza Artisan Tea & Gelato?
2. Apa saja atribut yang harus diperbaiki di Maza Artisan Tea & Gelato?
3. Usulan apa saja yang bisa diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari Maza Artisan Tea & Gelato?

I.3 Batasan dan Asumsi Masalah

Pada penelitian ini akan digunakan pembatasan masalah dan asumsi penelitian dengan tujuan agar cakupan penelitian lebih terfokus dan tidak terlalu luas. Berikut merupakan batasan masalah yang digunakan:

1. Pengamatan dilakukan pada Maza Artisan Tea & Gelato cabang Gading Serpong.
2. Penelitian hanya dilakukan hingga tahap pemberian usulan perbaikan. Sedangkan untuk asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah tidak ada perubahan sistem kerja selama penelitian dilakukan pada Maza Artisan Tea & Gelato.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah yang sudah dibuat maka didapatkan tujuan penelitian pada Maza Artisan Tea & Gelato yang adalah sebagai berikut :

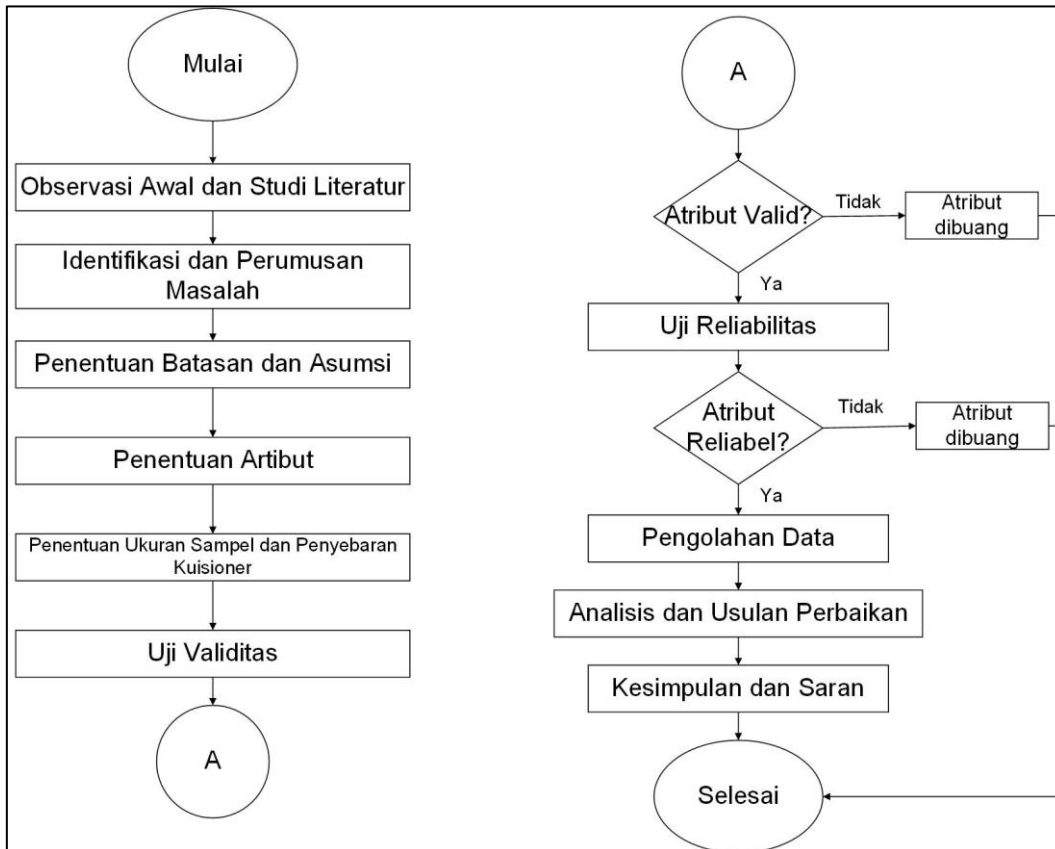
1. Mengetahui tingkat kepuasan dari Maza Artisan Tea & Gelato.
2. Mengetahui atribut apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Maza Artisan Tea & Gelato.
3. Mengetahui usulan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan dari Maza Artisan Tea & Gelato.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Maza Artisan Tea & Gelato diharapkan bisa memberikan beberapa manfaat bagi pemilik Maza Artisan Tea & Gelato, Pembaca, dan Penulis. Bagi penulis, penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan terkait kualitas pelayanan yang baik khususnya untuk tempat makan. Bagi pembaca, penelitian ini bisa menambah ilmu pengetahuan terkait kualitas pelayanan dan menjadi referensi untuk penelitian dimasa yang akan datang. Untuk Maza Artisan Tea & Gelato, penelitian ini bisa menjadi pertimbangan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan untuk masa depan.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian dibuat agar dalam melakukan penelitian bisa secara lebih terarah dan sistematis. Terdapat Sembilan langkah utama dalam melakukan penelitian. *Flowchart* pada metodologi penelitian ini dapat dilihat Pada Gambar I.2.



Gambar I.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian

1. Observasi dan Studi Literatur
Tahap pertama akan dilakukan pengamatan secara langsung ke Maza Artisan Tea & Gelato. Setelah melakukan pengamatan secara langsung maka akan dilakukan studi literatur yang menggunakan penelitian terdahulu, buku refrensi, ataupun jurnal.
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah
Setelah dilakukan observasi dan studi literatur maka dilakukan identifikasi dan perumusan masalah. Tahapan ini merupakan salah satu tahapan paling penting karena digunakan untuk memperjelas tujuan penelitian

kedepannya. Dilakukan wawancara dengan pemilik Maza Artisan Tea & Gelato serta pengunjung untuk mendukung identifikasi masalah.

3. Penentuan Batasan dan Asumsi

Tahap berikutnya adalah pemberian batasan dan asumsi dalam penelitian. Pemberian batasan dan asumsi dilakukan agar penelitian bisa lebih terarah dan fokus guna mendapatkan hasil yang lebih optimal.

4. Penentuan Atribut

Pada tahap berikutnya akan dilakukan penentuan atribut-atribut yang akan digunakan dalam kuisisioner. Pembuatannya akan mempertimbangkan hasil wawancara dengan pemilik dan pengunjung.

5. Penentuan Ukuran Sampel dan Penyebaran Kuisisioner

Pada tahap ini akan dilakukan perhitungan ukuran sampel yang diperlukan untuk mengisi kuisisioner dan dilakukan penyebaran kuisisioner.

6. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah hasil yang diperoleh konsisten atau tidak. Uji validitas dilakukan untuk setiap atribut yang diperoleh. Atribut yang valid akan dipertahankan dan yang tidak valid akan dibuang.

7. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah atribut yang digunakan sesuai dengan keadaan sesungguhnya (reliabel) atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan untuk semua atribut yang sudah dinyatakan valid pada uji validitas. Atribut yang reliabel akan digunakan untuk pengolahan data berikutnya dan yang tidak reliabel akan dibuang.

8. Pengolahan Data

Data yang sudah diuji akan diolah dengan rumus yang ada menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (GAP).

9. Analisis dan Usulan Perbaikan

Tahapan ini akan memberikan alasan dari keputusan yang sudah diambil dari pengolahan data. Selain itu akan diberikan usulan perbaikan berdasarkan masalah yang ada sesuai dengan prioritas penelitian.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan tahapan akhir berupa kesimpulan yang akan menjawab tujuan penelitian. Terdapat pula saran yang akan diberikan kepada Maza Artisan Tea & Gelato berkaitan dengan penelitian.

I.7 Sistematika Penulisan

Dalam melakukan penelitian ilmiah, dibutuhkan sistematika penulisan yang baik dan sistematis. Pada subbab ini akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan yang dilakukan dalam penelitian ini. Berikut merupakan penyusunan penelitian yang digunakan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi, latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan dan asumsi yang digunakan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori yang berkaitan dengan pengolahan data serta metode yang digunakan untuk permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan restoran Maza Artisan Tea & Gelato.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi penjelasan cara pengumpulan dan pengolahan data konsumen Maza Artisan Tea & Gelato. Pengumpulan data yang dilakukan adalah identifikasi dan penentuan atribut, penyusunan dan penyebaran kuesioner. Tahap pengolahan data yang dilakukan adalah pengujian validitas dan reliabilitas, data profil responden, dan pembuatan matriks IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini dilakukan Analisis terkait hasil pengolahan data yang didapat dari bab sebelumnya. Analisis dilakukan untuk mengetahui penyebab serta arti dari hasil pengolahan data. Usulan perbaikan diberikan untuk mengatasi permasalahan yang didapat dari pengolahan data sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini terdapat penjelasan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan yang didapatkan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang dibuat pada bab sebelumnya. Kesimpulan dibuat untuk mengetahui hasil penelitian secara ringkas. Saran yang diberikan untuk perusahaan dan penelitian yang akan datang mengacu pada penelitian yang sudah dilakukan.

