

**UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
RUMAH MAKAN PONDOK 21 DENGAN
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Aulia Aditiya Alhafiz

NPM : 2016610088



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Aulia Aditiya Alhafiz
NPM : 2016610088
Jurusan : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN RUMAH
MAKAN PONDOK 21 DENGAN *IMPROVEMENT GAP*
ANALYSIS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 30 Januari 2022

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Pertama

30 Januari 2022

Prof. Dr. Paulus Sukpto, Ir., M.B.A.



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aulia Aditiya Alhafiz

NPM : 2016610088

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN PONDOK
21 DENGAN *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, 15 Januari 2022

Aulia Aditiya Alhafiz

NPM : 2016610088

ABSTRAK

Rumah Makan Pondok 21 merupakan *specialty restaurant* karena khusus menyediakan makanan khas Lampung, Palembang, dan *seafood*. Berkembangnya jumlah restoran di Kota Metro membuat Rumah Makan Pondok 21 harus mampu bersaing dengan restoran lainnya. Mulai dari tahun 2019, Rumah Makan Pondok 21 sudah mengalami kesulitan untuk mencapai target penjualan tiap bulan. Pada tahun 2020, hampir setiap bulan sepanjang tahun Rumah Makan Pondok 21 tidak dapat mencapai target penjualan.

Metode yang akan digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu *Improvement Gap Analysis* (IGA). Terdapat 26 atribut DINESERV terpilih yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Atribut tersebut dipilih berdasarkan hasil wawancara dan studi literatur serta kemudian dibuat menjadi kuesioner. Didapatkan 142 responden dimana data tersebut akan diolah dengan metode IGA untuk memperoleh atribut prioritas yang harus diperbaiki.

Terdapat 5 atribut dari Kuadran I dan 7 atribut dari Kuadran IV berdasarkan hasil pemetaan Matriks IGA. Atribut-atribut tersebut kemudian disederhanakan menjadi 9 atribut yang harus diperbaiki. Terdapat 12 buah usulan perbaikan terhadap akar masalah dari atribut prioritas. Usulan-usulan tersebut diperoleh dari pencarian akar masalah dari 9 atribut yang diperbaiki yang akhirnya menghasilkan 9 usulan yang disetujui, 2 usulan yang dipertimbangkan, dan 1 usulan yang ditolak.

ABSTRACT

Rumah Makan Pondok 21 is a specialty restaurant because it specializes in serving Lampung, Palembang, and seafood specialties. The growing number of restaurants in Metro City makes Rumah Makan Pondok 21 has to be able to compete with other restaurants. Starting from 2019, Rumah Makan Pondok 21 has experienced difficulties in achieving sales targets every month. In 2020, almost every month throughout the year Rumah Makan Pondok 21 could not reach the sales target.

The method that will be used to measure customer satisfaction is Improvement Gap Analysis (IGA). There are 26 selected DINESERV attributes that will be used to measure customer satisfaction. These attributes were selected based on the results of interviews and literature studies and then made into a questionnaire. The 142 respondents data will be processed by the IGA method to obtain priority attributes that must be improved.

There are 5 attributes from Quadrant I and 7 attributes from Quadrant IV based on the results of the IGA Matrix mapping. These attributes then simplified into 9 attributes that must be improved. There are 12 proposed improvements to the root cause of the priority attributes. These proposals were obtained from finding the root cause of the 9 improved attributes which eventually resulted in 9 proposals being approved, 2 proposals being considered, and 1 proposal being rejected.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pondok 21 dengan *Improvement Gap Analysis*” dibuat untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri. Penulisan laporan skripsi ini tentunya tidak hanya melibatkan penulis saja, tetapi juga berbagai pihak yang telah membantu penulis. Pada kesempatan ini, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada.

1. Orang tua penulis yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Keluarga besar penulis yang telah membantu penulis menemukan tempat penelitian dan juga membantu dalam proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Prof.Dr.Paulus Sukpto,Ir.,MBA. selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Bapak Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si. dan Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T., sebagai dosen penguji proposal skripsi.
5. Dosen Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan yang memberikan saran, masukan, dan arahan yang berkaitan dengan penelitian.
6. Bapak Ampian selaku pemilik dari R.M. Pondok 21 yang telah memberi kesempatan dan membantu dalam melakukan penelitian.
7. Pekerja dan staf di R.M. Pondok 21 yang membantu penulis dalam memberikan informasi terkait penelitian.
8. Geng Kapak yang telah banyak membantu memberikan referensi penulisan bagi penulis.
9. Enrico, Fazha, Nathan, Bernhard, Cristopher, dan Ronald yang juga membantu penulis dalam menemukan referensi penulisan.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2016 terutama kelas C yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman penulis dan juga responden yang telah bersedia untuk mengisi kuisisioner penelitian skripsi penulis.

12. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan namanya yang telah membantu penulis secara tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan memerlukan adanya kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang. Mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan. Akhir kata, penulis berharap laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan khazanah keilmuan Teknik Industri.

Bandung, 15 Januari 2022



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 Asumsi dan Batasan Masalah.....	I-9
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-10
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 Kualitas Jasa	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan	II-3
II.4 Restoran	II-4
II.5 Instrumen DINESERV	II-6
II.6 Uji Validitas	II-7
II.7 Uji Reliabilitas	II-8
II.8 <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-9
II.9 <i>Fishbone Diagram</i>	II-11
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Penentuan Atribut Kuesioner	III-1
III.1.1 Atribut Menurut Pendapat Pelanggan	III-1
III.1.2 Atribut Menurut Pendapat Pengelola Restoran	III-4
III.1.3 Atribut Terpilih.....	III-6

III.2 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	III-9
III.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	III-13
III.4 Pengolahan Data	III-16
III.4.1 Profil Responden.....	III-16
III.4.2 <i>Improvement Gap Analysis Matrix</i>	III-19
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Responden yang Digunakan.....	IV-1
IV.2 Analisis Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	IV-6
IV.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pondok 21 ..	IV-7
IV.4 Analisis Profil Responden	IV-8
IV.5 Analisis Akar Permasalahan dan Pemberian Saran.....	IV-10
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	Hasil Wawancara Awal	I-5
Tabel I.2	Rekapitulasi Hasil Wawancara	I-7
Tabel III.1	Rekapitulasi Pendapat Pelanggan Mengenai Kepentingan Atribut	III-2
Tabel III.2	Pendapat Pengelola Mengenai Kepentingan Atribut.....	III-4
Tabel III.3	Rekapitulasi Pendapat Pelanggan, Pengelola, dan Keputusan Akhir	III-6
Tabel III.4	Rekapitulasi Atribut Terpilih	III-8
Tabel III.5	Daftar Pertanyaan Atribut Fungsional dan Disfungsional	III-10
Tabel III.6	Daftar Pertanyaan Atribut <i>Current Satisfaction</i>	III-11
Tabel III.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Current Satisfaction</i>	III-14
Tabel III.8	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Matriks IGA.....	III-20
Tabel III.9	Rekapitulasi Penempatan Kuadran Atribut.....	III-21
Tabel IV.1	Rekapitulasi Nilai Signifikansi dari SPSS	IV-10
Tabel IV.2	Tabel Keputusan Penyatuan Atribut.....	IV-11
Tabel IV.3	Rekapitulasi Akar Masalah dan Usulan Perbaikan	IV-22
Tabel IV.4	Tanggapan Pengelola Mengenai Usulan Perbaikan.....	IV-23

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Data Jumlah Restoran di Kota Metro per Tahun	I-2
Gambar I.2	Data Penjualan Rumah Makan Pondok 21 Tahun 2020 (dalam juta).....	I-2
Gambar I.3	Pemetaan Jumlah Kebutuhan.....	I-6
Gambar I.4	Metodologi Penelitian	I-12
Gambar II.1	Matriks IGA	II-10
Gambar III.1	Cronbach's Alpha Atribut Fungsional.....	III-15
Gambar III.2	Cronbach's Alpha Atribut Disfungsional.....	III-15
Gambar III.3	Cronbach's Alpha <i>Current Satisfaction</i>	III-15
Gambar III.4	Proporsi Jenis Kelamin Responden.....	III-16
Gambar III.5	Proporsi Usia Responden	III-17
Gambar III.6	Proporsi Pekerjaan Responden	III-17
Gambar III.7	Proporsi Domisili Responden.....	III-18
Gambar III.8	Frekuensi Kedatangan Responden	III-18
Gambar III.9	Matriks IGA	III-21
Gambar IV.1	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 2.....	IV.12
Gambar IV.2	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 3.....	IV.13
Gambar IV.3	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 4.....	IV.14
Gambar IV.4	Perbandingan Harga Rumah Makan Pondok 21 dengan Rumah Kayu.....	IV-14
Gambar IV.5	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 5 dan 6	IV.15
Gambar IV.6	Menu Rumah Makan Pondok 21.....	IV-16
Gambar IV.7	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 7.....	IV.17
Gambar IV.8	Denah <i>Hallroom</i> Perbaikan	IV-17
Gambar IV.9	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 10	IV.18
Gambar IV.10	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 14 dan 15	IV.19
Gambar IV.11	Contoh PPOS	IV-20
Gambar IV.12	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 20	IV.20
Gambar IV.13	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut 24,25, dan 26.....	IV.21

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A JAWABAN PELANGGAN TERHADAP KEPENTINGAN ATRIBUT	A-1
LAMPIRAN B RANCANGAN KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C HASIL JAWABAN RESPONDEN.....	C-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai hal-hal yang menjadi dasar penelitian. Bagian ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, asumsi dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan. Berikut ini merupakan pembahasan pada Bab I.

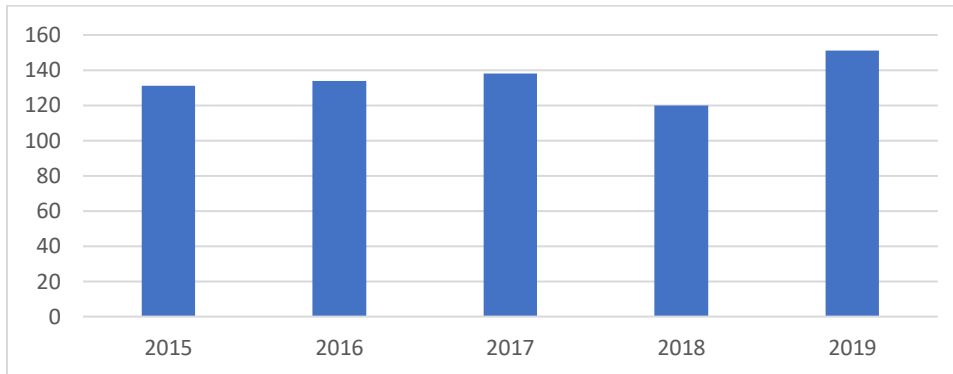
I.1 Latar Belakang Masalah

Makanan merupakan kebutuhan pokok yang paling penting bagi manusia. Alasan dari pernyataan tersebut adalah karena manusia membutuhkan makanan untuk memenuhi gizi dan nutrisi yang diperlukan. Salah satu tempat yang menyediakan makanan adalah restoran. Menurut Atmodjo (2005), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua pelanggan baik berupa makanan ataupun minuman.

Salah satu alat ukur untuk menilai kualitas restoran adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanannya. Menurut Tjiptono (2005), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas jasa atau dalam konteks ini kualitas pelayanan restoran akan sangat mempengaruhi kualitas restoran terhadap pelanggan yang datang.

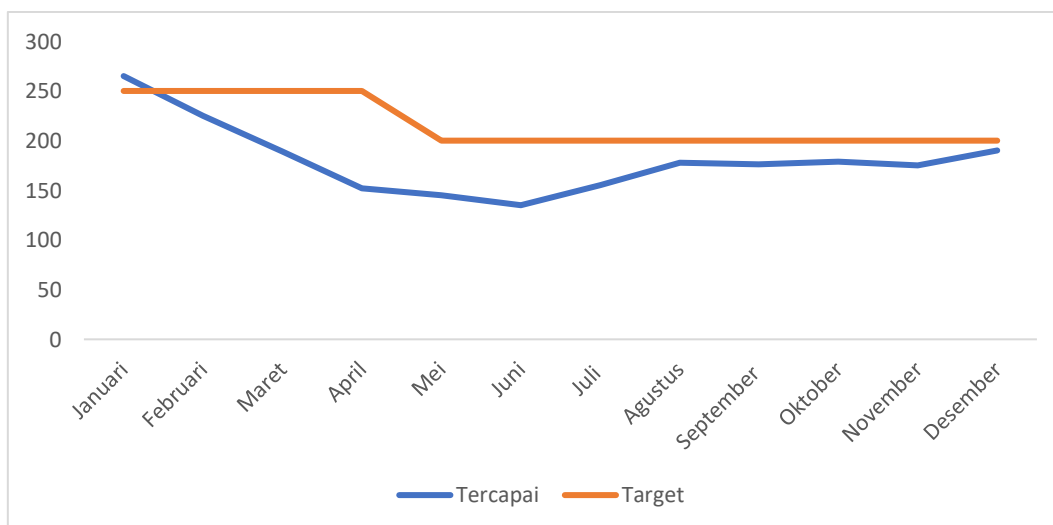
Alasan diperlukannya peningkatan performansi kualitas jasa restoran adalah karena semakin banyaknya restoran baru yang dibuka. Menurut BPS Lampung (2020), terdapat sekitar 151 restoran yang terdaftar di Kota Metro. Hal ini akan mengakibatkan peningkatan persaingan antara restoran. Selain itu, jalan tol Lintas Sumatera sudah dapat menghubungkan berbagai provinsi lainnya dengan Lampung mulai dari bulan November 2019 yang lalu. Hal ini dapat dijadikan peluang untuk menarik lebih banyak jumlah pelanggan yang datang ke suatu restoran dari berbagai daerah yang tidak dapat dilakukan pada tahun

sebelumnya. Berikut ini merupakan data yang didapatkan dari BPS Lampung pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Data Jumlah Restoran di Kota Metro per Tahun

Rumah Makan Pondok 21 merupakan salah satu restoran yang terletak di Jalan A.H. Nasution, Yosodadi, Metro, Lampung. Pemilik restoran tersebut yaitu Bapak Ampian Bustami mendirikan restoran tersebut pada tahun 2013. Restoran tersebut beroperasi pada pukul 09.00-21.00. Restoran tersebut menyajikan makanan khas Lampung, Palembang, dan Seafood. Walaupun restoran ini memiliki pengunjung yang cukup ramai, hasil penjualan pada tahun 2020 rata-rata masih di bawah target penjualan. Berikut ini merupakan data penjualan Rumah Makan Pondok 21 Tahun 2020 sesuai dengan Gambar I.2.



Gambar I.2 Data Penjualan Rumah Makan Pondok 21 Tahun 2020 (dalam juta)

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pengelola restoran tersebut, hasil penjualan melebihi target yang harus dicapai pada bulan Januari dikarenakan libur awal tahun. Pada bulan Februari sampai dengan Juni, terdapat penurunan penjualan yang lumayan besar yang salah satunya disebabkan dengan adanya pandemi Covid-19 pada akhir bulan Maret. Untuk mengatasi kerugian tersebut, pengelola melakukan pengurangan jumlah pegawai dari 25 orang menjadi 15 dan juga menurunkan target penjualannya dari 250 juta rupiah menjadi 200 juta rupiah mulai dari bulan April. Penjualan mulai mengalami kenaikan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober setelah diberlakukannya *New Normal* dan mengalami sedikit penurunan pada bulan November serta meningkat pada Desember. Meskipun hasil penjualan sudah mulai stabil, tetapi hasil penjualan masih dibawah target yang harus dicapai.

Data penjualan sangat dipengaruhi oleh jumlah pelanggan yang datang. Salah satu cara untuk meningkatkan jumlah pelanggan adalah dengan mengandalkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Kelller (2009), kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang muncul baik senang maupun kecewa pada saat setelah seseorang atau pelanggan membandingkan apa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan. Jadi, dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, diharapkan restoran akan memiliki beberapa pelanggan yang baru sehingga meningkatkan pendapatan restoran.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah dimulai dengan cara melakukan identifikasi mengenai fasilitas apa saja yang ada di Rumah Makan Pondok 21. Rumah makan ini terletak di Jalan A.H. Nasution, Yosodadi, Metro yang merupakan wilayah perbatasan antara Kota Metro dan Kabupaten Lampung Timur. Jalan tersebut juga sering dilalui pengunjung karena merupakan salah satu jalan utama Provinsi Lampung. Selain dari kemudahan aksesibilitas, restoran ini memiliki berbagai fasilitas seperti 20 pondokan, toilet, mushala, *hallroom*, serta tempat karaoke. Target pasar dari restoran ini adalah keluarga dan orang kantoran dikarenakan restoran ini memiliki kapasitas parkir yang cukup luas yaitu 50 mobil dan 20 pondokan. Restoran ini juga sudah bekerja sama dengan *Gojek* dan *Grab* serta memiliki *account Instagram* dan *Facebook* untuk mempromosikan produknya.

Meskipun sedang dalam kondisi pandemi, Rumah Makan Pondok 21 tetap dapat dijadikan objek penelitian. Menurut Pemerintah Indonesia (2021), Provinsi Lampung berada pada posisi lima provinsi dengan tingkat kasus Covid-19 paling sedikit sampai bulan Juli 2021. Tingkat penyembuhan pasien dari penyakit Covid-19 juga besar yaitu sekitar 92% pasien sembuh. Dengan demikian, berbagai tempat umum dibebaskan untuk dibuka termasuk juga restoran. Maka dari itu, kondisi pandemi tidak terlalu berpengaruh terhadap jumlah kedatangan konsumen.

Setelah itu, dilakukan identifikasi mengenai penyebab tidak tercapainya target penjualan. Dugaan pertama adalah lokasi restoran tersebut. Walaupun sering dilalui pengunjung, Rumah Makan Pondok 21 ini terletak di perbatasan Kota Metro dan Lampung Timur yang jauh dari pusat Kota Metro. Dugaan berikutnya adalah pelanggan lebih senang untuk datang ke restoran tersebut apabila dengan keluarga atau dalam rangka acara kantor. Dalam mencari tahu dugaan lainnya mengenai pendapat pelanggan, digunakan review dari pelanggan melalui *Google Review*.

Pada *Google Review*, didapatkan bahwa total rating yang diberikan adalah 4 dari 5 dengan 688 ulasan. Nilai 4 menunjukkan bahwa pelanggan puas pada pelayanan restoran. Namun berdasarkan hasil dari *review*, nilai kepuasan pelanggan terendah se-Provinsi Lampung adalah 4. Jadi, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan Rumah Makan Pondok 21 termasuk yang terendah. Maka dari itu, diperlukan peningkatan pelanggan peningkatan kepuasan pelanggan agar restoran dapat tetap bersaing. Selain itu, terdapat beberapa keluhan yang patut dipertimbangkan agar tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Pondok 21 dapat ditingkatkan. Berikut merupakan hasil keluhan yang didapatkan dari *Google Review*.

1. "Parkir luas, desain ruangan juga nyaman, pelayanan cepat, makanan ya lumayan lah yang disayangkan pas kesini malem-malem banyak nyamuk harga menurutku sedikit agak mahal pada saat itu, ketika hujan helm di pindah dari motor, good banget dah tukang parkirnya, tapi tetap disarankan untuk menambah kunci tambahan."
2. "Saya pesan ayam bakar ayam nya kecil banget kayak anak ayam potong 4."

3. Menu sangat sedikit. Pindang ikan yg pembuatannya ala kadar. Menu yg di buku saji bnyk yg g ada.”
4. “Rasa Makanan Standar harga cukup mahal”
5. “Biasa aja, mahal. Trus gelasnya kotor, rasa makanan standar. Penyajian enggak banget.”
6. “Harga tidakk sesuai dengan struk.”
7. “Setiap kesini pelayanan nya cepat, masalah rasa masih so-so.”
8. “Pelayanannya lama, makanan baru datang setelah 1 jam lebih dan gak sesuai dg orderan. Payah.”
9. “Kecewa dengan pelayanannya, minta tambahan air putih hangat tdk dilayani sampai pulang padahal diminta beberapa kali dan pelayannya sudah bilang "ya", dan nasi yang disuguhkan juga sudah dingin.”
10. “Porsi mini n rasa biasa aja.”
11. “Enak masakannya, cepat penyajiannya. Tp kadang ada menu yg kosong dan belum siap padahal sudah jam makan siang.”

Selain melalui website, dilakukan wawancara kepada pelanggan di Rumah Makan Pondok 21. Terdapat 14 pelanggan yang sedang berkunjung di Rumah Makan Pondok 21. Pelanggan ditanyakan nama, asal daerah, jenis keluhan, apakah akan kembali lagi ke Rumah Makan Pondok 21, dan apakah akan merekomendasikan Rumah Makan Pondok 21 ke keluarga dan kerabat. Selain itu, pelanggan juga diwawancarai mengenai kepentingan Atribut DINESERV yang akan dibahas pada Bab 3. Untuk data hasil wawancara awal dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Hasil Wawancara Awal

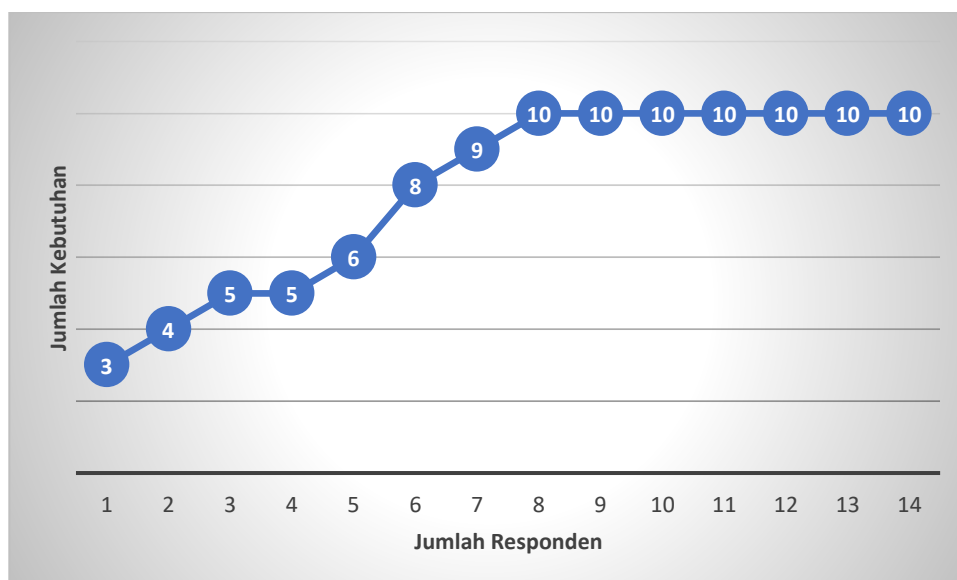
No	Nama	Asal	Keluhan	Akan Kembali	Akan Merekomendasikan
1	Sunarti	Metro	Pelayanan agak lama. Rasa agak kurang. Harga lumayan mahal	Tidak	Tidak
2	Rita	Bandar Lampung	Minuman terdapat semut. Harganya over	Tidak	Tidak
3	Agus	Bandar Lampung	Pelayanan cukup lama. Kamar mandi kurang harum	Tidak	Tidak
4	Lisna	Bandar Lampung	Sudah baik secara umum	Ya	Ya
5	Ariq	Bandar Lampung	Banyak serangga	Ya	Ya

(lanjut)

Tabel I.1 Hasil Wawancara Awal (lanjutan)

No	Nama	Asal	Keluhan	Akan Kembali	Akan Merekomendasikan
6	Ridho	Bandar Lampung	Tempat duduk masih kotor. Rasa biasa. Kipas angin tidak bisa hidup.	Tidak	Tidak
7	Nugroho	Bandar Lampung	Porsi kecil dan harga mahal.	Ya	Ya
8	Yulia	Lampung Timur	Beberapa daunan belum dibersihkan	Ya	Ya
9	Hania	Metro	Sudah baik secara umum	Ya	Ya
10	Maendra	Bandar Lampung	Harga terlalu tinggi. Waktu pelayanan lama.	Tidak	Tidak
11	Anggi	Metro	Sudah baik secara umum	Ya	Ya
12	Edi	Bandar Lampung	Harga terlalu tinggi	Tidak	Ya
13	Dei	Lampung Timur	Sudah baik secara umum	Ya	Ya
14	Veni	Lampung Timur	Sudah baik secara umum	Ya	Ya

Setelah dikumpulkan data dari 14 responden tersebut, dilakukan pemetaan jumlah kebutuhan yang harus dipenuhi. Pemetaan tersebut berdasarkan Ulrich dan Eppinger (2001) yang berfungsi untuk melihat apakah semua kebutuhan telah teridentifikasi. Berikut merupakan hasil pemetaan yang bisa dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3 Pemetaan Jumlah Kebutuhan

Menurut Ulrich dan Eppinger (2001), apabila kebutuhan pelanggan telah stagnan dan tidak terdapat kebutuhan baru pada tiga pelanggan terakhir secara berturut-turut, maka proses wawancara dapat dihentikan. Hal tersebut dijadikan sebagai penentuan jumlah responden dikarenakan tidak terdapat penambahan kebutuhan baru mulai dari narasumber kedelapan. Selain itu, dilakukan juga rekapitulasi hasil wawancara awal yang berupa kebutuhan dari keluhan yang didapat. Berikut ini merupakan rekapitulasi hasil wawancara tersebut yang dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Rekapitulasi Hasil Wawancara

No	Kebutuhan dari Keluhan	Jumlah
1	Harga Lumayan Mahal	5
2	Waktu Pelayanan yang Lama	3
3	Rasa yang Kurang	2
4	Banyak Serangga	1
5	Kamar Mandi Kurang Harum	1
6	Kipas Angin Tidak Hidup	1
7	Minuman Terdapat Semut	1
8	Porsi Terlalu Kecil	1
9	Tempat Duduk Kotor	1
10	Beberapa dedaunan belum dibersihkan	1
Tidak Akan Kembali		6
Tidak Akan Merekomendasikan		5

Berdasarkan dua sumber tersebut, terdapat beberapa kesamaan keluhan seperti porsi makanan terlalu sedikit, pelayanan yang cukup lama, rasa yang kurang enak, dan harga yang cukup mahal. Selain itu, terdapat keluhan lain seperti banyak serangga, minuman terdapat semut, kipas angin tidak hidup, dan kamar mandi kurang harum. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1996), untuk mengembangkan jaringan pelanggan, perusahaan bukan hanya harus mencapai standar perusahaan melainkan juga harus mencapai standar yang diinginkan pelanggan. Rekomendasi dari pelanggan dapat diperoleh apabila restoran telah mencapai standar yang diinginkan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, terdapat sekitar lima orang atau sekitar 35% dari responden yang tidak mau merekomendasikan restoran tersebut ke kerabatnya. Maka dari itu, diperlukan perbaikan secepatnya agar kepuasan pelanggan dapat terjaga dan ditingkatkan.

Pengukuran kualitas restoran ini dapat diukur dengan menggunakan bantuan instrumen DINESERV. Menurut Stevens, Knutson, dan Patton (1995), DINESERV merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan

pada restoran. Alat ukur ini sudah terbukti valid dan reliabel untuk mengukur kualitas layanan restoran. Menurut Stevens et. al (1995), DINESERV dikembangkan berdasarkan SERVQUAL yang bertujuan untuk memperkirakan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan pada restoran. Maka dengan menggunakan DINESERV, pengelola restoran dapat mengidentifikasi masalah berdasarkan pandangan pelanggan tentang kualitas layanan restoran. Dari 29 atribut yang ada, akan disaring menjadi beberapa atribut yang diperlukan untuk mengukur kualitas restoran.

Setelah itu, dilakukan penentuan prioritas atribut yang harus diperbaiki dengan menggunakan metode IGA (*Improvement Gap Analysis*). IGA merupakan metode dengan analisis kuadran yang berupa pertanyaan fungsional, disfungsional, dan atribut kepuasan dengan kinerja saat ini. Terdapat berbagai kelebihan dari metode ini dibandingkan *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Tortini dan Picolo (2010), hubungan antara kinerja dan kepentingan pada metode IPA diasumsikan independen. Faktanya, banyak penelitian telah membuktikan bahwa pentingnya atribut akan berubah sesuai dengan kinerja yang dihasilkan. Menurut Mikulic dan Prebezac (2008), dampak atribut pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat bervariasi secara signifikan dengan berbagai tingkat kinerja atribut. Dinamika yang terjadi pada kinerja atribut terhadap kepuasan pelanggan tidak dapat ditangkap oleh metode IPA karena metode tersebut berdasarkan kinerja saat ini. Dengan mengabaikan hubungan non-linier antara kinerja dan kepuasan, IPA dapat menyebabkan keputusan yang salah tentang atribut mana yang harus diperbaiki atau ditawarkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, lebih baik menggunakan metode IGA dibandingkan IPA untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Terdapat beberapa kendala yang ditemukan antara instrumen DINESERV dan juga metode IGA. Instrumen DINESERV merupakan kualitas layanan sedangkan metode IGA berfokus pada kepuasan pelanggan. Untuk itu, diperlukan beberapa penelitian untuk membuktikan hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Priska (2020) yang berfokus pada penelitiannya pada restoran, berdasarkan hasil uji signifikansi, kualitas pelayanan terbukti secara signifikan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Jadi saat kualitas pelayanan semakin meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Menurut Hartono (2017) yang juga berfokus pada restoran,

berdasarkan hasil uji T, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil kedua penelitian tersebut, dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pondok 21?
2. Bagaimana prioritas perbaikan atribut pelayanan di Rumah Makan Pondok 21?
3. Usulan apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pondok 21?

I.3 Asumsi dan Batasan Masalah

Pada penelitian ini diperlukan asumsi dan batasan masalah untuk memudahkan penelitian yang dilakukan. Asumsi digunakan untuk mempermudah peneliti dalam menentukan variable-variabel tertentu sedangkan batasan digunakan agar penelitian tetap sesuai dengan tujuan awal penelitian dan tidak mengarah terlalu lebar. Asumsi yang diterapkan dalam penelitian adalah performansi restoran selama masa penelitian tidak mengalami perubahan sedangkan untuk batasan terdapat beberapa poin sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan hingga tahap usulan perbaikan.
2. Usulan yang diberikan tidak mempertimbangkan faktor biaya.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hal-hal yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian dibuat berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat. Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Pondok 21.
2. Mengetahui prioritas atribut pelayanan yang akan diperbaiki.
3. Mengetahui usulan-usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan.

I.5 Manfaat Penelitian

Sebuah karya tulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Pada bagian ini akan dijelaskan manfaat penulisan dari penelitian ini. Berikut merupakan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

1. Peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan memberikan usulan perbaikan kepada pemilik restoran.
2. Pemilik restoran dapat lebih mengoptimalkan performansi restoran miliknya.
3. Pembaca dapat menjadikan referensi terkait informasi yang diperlukannya.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian berisi tentang pelaksanaan penelitian yang dilakukan agar proses penelitian lebih sistematis dan untuk mendapatkan hasil yang tepat sasaran dari penelitian yang dilakukan. Berikut ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan.

1. **Penentuan Topik**
Tahap pertama yang dilakukan adalah penentuan topik. Topik penelitian yang dipilih adalah mengenai kualitas pelayanan restoran.
2. **Observasi dan Wawancara Awal**
Tahap selanjutnya adalah melakukan observasi langsung terhadap objek penelitian. Pada tahap ini dilakukan pengamatan langsung terhadap objek dan lingkungan sekitarnya. Observasi dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kondisi nyata objek penelitian beserta lingkungannya. Selain itu, dilakukan juga wawancara awal untuk mengetahui gambaran kondisi restoran saat ini.
3. **Studi Literatur**
Tahap selanjutnya adalah studi literatur. Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui dasar teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan restoran.
4. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
Tahap selanjutnya adalah identifikasi dan perumusan masalah. Identifikasi masalah didapatkan berdasarkan kebutuhan dan juga

permasalahan yang dihadapi oleh pemilik restoran. Selanjutnya disusun perumusan masalah secara lebih detail sebagai bentuk pengembangan yang didasari oleh identifikasi masalah.

5. Asumsi dan Pembatasan Masalah

Tahap selanjutnya adalah asumsi dan batasan masalah. Asumsi dan batasan masalah bertujuan agar bahasan penelitian yang dilakukan terfokus dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang sebenarnya.

6. Penyusunan Atribut dan Pembuatan Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan penyusunan atribut dari DINESERV dan pembuatan kuesioner yang akan disebar. Pada tahapan ini juga ditentukan jumlah minimum responden yang diperlukan sebelum kuesioner disebar.

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada data yang telah diperoleh guna untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah sesuai dengan tujuan yang hendak diukur serta konsisten dan andal.

8. Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data. Data yang dikumpulkan berasal dari hasil kuesioner yang telah disebar dan akan diolah dengan menggunakan metode IGA.

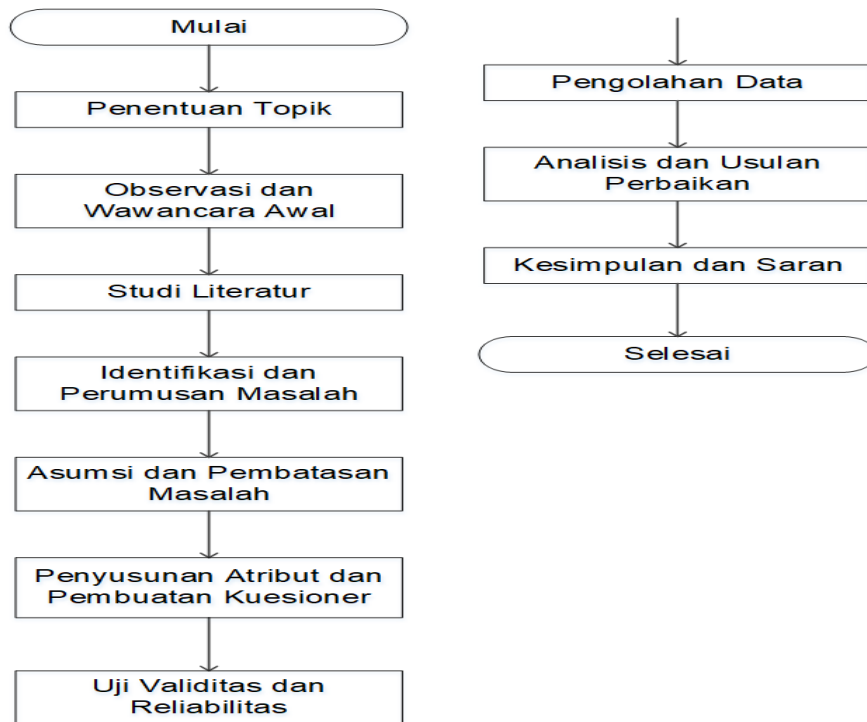
9. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan analisis dan usulan perbaikan yang memungkinkan. Pada tahap ini, akan digunakan fishbone diagram untuk menemukan akar masalah yang ada di restoran sehingga dapat dilakukan perbaikan secara tepat.

10. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap terakhir akan ditarik kesimpulan untuk menjawab perumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Selanjutnya, akan diberikan saran berkaitan dengan penelitian untuk peneliti maupun pemilik usaha.

Berikut ini merupakan urutan metodologi penelitian secara singkat yang dapat dilihat pada Gambar I.4.



Gambar I.4 Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan dari penelitian skripsi kualitas layanan yang berjudul “Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pondok 21 dengan *Improvement Gap Analysis*”

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dipaparkan teori-teori yang terkait dan digunakan dalam penelitian.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi penjelasan keseluruhan proses penelitian dimulai dari tahap pengumpulan data hingga data tersebut diolah.

BAB IV ANALISIS

Pada bab ini berisi analisis seluruh proses penelitian serta data yang telah diperoleh dan diolah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan serta berisi saran-saran baik untuk restoran maupun untuk penelitian selanjutnya.