

**ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN DALAM
MEMILIH RESTORAN *SEAFOOD* DI BATAM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CONJOINT*
SEBAGAI DASAR PERBAIKAN LAYANAN
RESTORAN X**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Melanie Ekadewi Suman

NPM : 6131801010



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

**ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN DALAM
MEMILIH RESTORAN *SEAFOOD* DI BATAM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CONJOINT*
SEBAGAI DASAR PERBAIKAN LAYANAN
RESTORAN X**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Melanie Ekadewi Suman

NPM : 6131801010



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Melanie Ekadewi Suman
NPM : 6131801010
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN DALAM MEMILIH RESTORAN SEAFOOD DI BATAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CONJOINT* SEBAGAI DASAR PERBAIKAN LAYANAN RESTORAN X

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

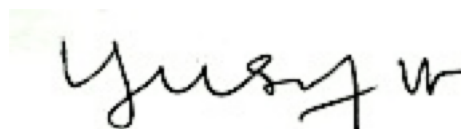
Bandung, 14 Februari 2022

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**



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

Pembimbing Tunggal



(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, 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 : Melanie Ekadewi Suman

NPM : 6131801010

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN DALAM MEMILIH RESTORAN SEAFOOD DI BATAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE CONJOINT SEBAGAI DASAR PERBAIKAN LAYANAN RESTORAN X”

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, 21 Januari 2022

Melanie Ekadewi Suman
6131801010

ABSTRAK

Restoran X merupakan salah satu restoran *seafood* yang terletak di lokasi strategis berupa tempat wisata di Kota Batam. Meskipun demikian, Restoran X mengalami penurunan akan penjualan sejak bulan Agustus 2019. Adanya penurunan pada jumlah pembelian menyebabkan Restoran X tidak mampu mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Menurut pihak Restoran X, penurunan pada jumlah pembeli secara signifikan terlihat pada saat libur perayaan hari besar. Selama ini Restoran X selalu berupaya untuk mempertahankan konsistensi dari restorannya dari awal dibuka. Oleh karena itu, penurunan dalam penjualan diduga disebabkan oleh adanya pelanggan yang mulai beralih ke restoran pesaing. Kegiatan observasi yang dilakukan pada awal penelitian juga menunjukkan bahwa Restoran X cenderung lebih sepi daripada restoran sejenis lainnya. Setelah ditelusuri lebih lanjut, diketahui bahwa konsumen memiliki preferensi dalam memilih restoran *seafood*. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui preferensi konsumen dalam memilih sebuah restoran *seafood* untuk dapat meningkatkan perbaikan bagi Restoran X sehingga mampu bersaing dengan restoran kompetitor.

Penelitian dilakukan dengan metode *choice-based conjoint* untuk dapat mengetahui preferensi konsumen hingga tingkat individu. Dilakukan studi literatur serta wawancara untuk pengidentifikasian faktor atau atribut yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih restoran *seafood* serta level yang dapat menggambarkan keadaan yang sesuai dengan restoran-restoran *seafood* di Kota Batam. Diperoleh sebanyak 6 atribut penelitian dengan masing-masing memiliki 2 hingga 3 buah level. Kuesioner kemudian dirancang dan disebarkan hingga akhirnya diperoleh sebanyak 153 responden. Data yang diperoleh kemudian diestimasi dengan metode *Hierarchical Bayes*. Usulan perbaikan kemudian diberikan berdasarkan nilai utilitas tertinggi level atribut yakni kualitas *seafood* yang baik, dengan harga makanan yang murah, memiliki keadaan restoran yang bersih dan tidak berbau, serta pelayanan yang dapat ditolerir hingga tahap cukup baik dengan lokasi di area laut serta lahan parkir luas. Kombinasi level atribut kemudian dikembangkan dan dihasilkan sejumlah usulan perbaikan bagi Restoran X.

ABSTRACT

Restaurant X is a seafood restaurant located in a strategic location in the form of tourist attractions in Batam City. However, Restaurant X has experienced a decline in sales since August 2019. The decrease in the number of sales has caused Restaurant X unable to achieve the sales target that has been set. According to Restaurant X, a significant decrease in the number of customers were seen during holidays. So far, Restaurant X has been trying to maintain the consistency of its restaurant since its opening. Therefore, the decline in sales is suspected to be caused by customers switching to competing restaurants. The observations made at the beginning of the study also showed that Restaurant X tends to be quieter than other similar restaurants. After further research, it is known that consumers have preferences in choosing seafood restaurants. Therefore, it is necessary to conduct research to determine consumer preferences in choosing a seafood restaurant in order to increase the improvement for Restaurant X so that it can compete with competitors.

The research was conducted with the choice-based conjoint method that is able to determine consumer preferences to the individual level. Literature studies and interviews were carried out to identify factors or attributes that consumers consider in choosing seafood restaurants and levels that can describe conditions that are suitable for seafood restaurants in Batam City. This research obtained total of 6 attributes with each having 2 to 3 levels. The questionnaire was then designed and distributed until finally 153 respondents were obtained. The data obtained were then estimated using the Hierarchical Bayes method. Proposed improvements are then given based on the highest level of utility value, namely good quality seafood, with cheap food prices, having a clean and odorless restaurant condition, and service that can be tolerated to a fairly good level with a location in the sea area and a large parking area. The combination of attribute levels were developed and resulted in a number of improvement proposals for Restaurant X.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikanNya kepada peneliti sehingga penelitian skripsi serta laporan dengan judul “Analisis Preferensi Konsumen dalam Memilih Restoran Seafood di Batam dengan Menggunakan Metode *Conjoint* Sebagai Dasar Perbaikan Layanan Restoran X” dapat selesai disusun dengan baik. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan yang diberikan dari berbagai pihak kepada peneliti. Pada kesempatan ini, izinkan peneliti untuk mengucapkan terima kasih atas waktu, bimbingan, dukungan, serta masukan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini baik secara langsung maupun tidak.

1. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu serta pemikirannya untuk membimbing dan memberikan masukan yang bermanfaat bagi peneliti.
2. Bapak Fransiscus Rian Praktiko, S.T., M.T., MIE. serta Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T. selaku dosen penguji sidang proposal skripsi yang telah memberikan masukan terkait penelitian skripsi ini.
3. Pihak Restoran X yang bersedia meluangkan waktunya untuk diajak berdiskusi dan kesediaannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian.
4. Kedua orang tua serta adik dari peneliti yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti selama proses perkuliahan hingga tahap penyelesaian laporan skripsi.
5. Stella Sutana, Adriana Jennifer, Ririn Eastrine, Micheline Tivona, dan Rosi Filia sebagai teman-teman yang selalu menemani dan mendengarkan keluh kesah peneliti semasa perkuliahan serta selalu menyemangati selama proses skripsi.
6. Justin Jhonson, Tony Julianto, Alvin Adrian, Michele Felicia, Simon Putra, Valencia Angelica, dan Kurt Sergio sebagai teman kelompok yang sering menemani dan menyelesaikan tugas bersama semasa perkuliahan dan menyemangati proses skripsi.

7. Tiffany dan Vellin selaku teman seperjuangan skripsi yang selalu menyemangati, mendengarkan keluh kesah peneliti, dan memberikan masukan selama proses skripsi.
8. Valentin Putri dan Debora yang banyak membantu dalam memberikan materi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Boy yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti, menyemangati dan membantu peneliti dalam perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
10. Rekan-rekan yang turut membantu menyebarkan kuesioner penelitian serta responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan mengisi kuesioner penelitian.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian hingga penulisan laporan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demikian ucapan terima kasih yang ingin disampaikan oleh peneliti. Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin meminta maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disadari maupun secara tidak sadar dalam penelitian ini. Peneliti juga menyadari bahwa laporan skripsi ini masih belum sempurna sehingga apabila terdapat masukan ataupun saran yang membangun dapat disampaikan kepada peneliti. Akhir kata, semoga penelitian skripsi yang telah dilakukan ini dapat memberikan manfaat atau membantu pihak yang membutuhkan.

Bandung, 21 Januari 2022

Melanie Ekadewi Suman

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 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-9
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Preferensi Konsumen	II-1
II.2 Perilaku Konsumen.....	II-3
II.3 Teknik <i>Sampling</i>	II-4
II.4 <i>Conjoint Analysis</i>	II-6
II.4.1 Perumusan Tujuan.....	II-7
II.4.2 Perancangan <i>Conjoint Analysis</i>	II-7
II.4.3 Asumsi <i>Conjoint Analysis</i>	II-9
II.4.4 Estimasi <i>Conjoint Analysis</i>	II-10
II.4.5 Interpretasi Hasil.....	II-10
II.4.6 Validasi Hasil <i>Conjoint Analysis</i>	II-11
II.5 <i>Choice-Based Conjoint</i>	II-11
II.6 <i>Hierarchical Bayes</i>	II-12
II.7 <i>Randomized First Choice</i>	II-13
II.8 Restoran	II-14

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut dan Level Penelitian	III-1
III.1.1 Identifikasi Atribut Penelitian	III-1
III.1.2 Penentuan Level dalam Atribut Penelitian	III-4
III.2 Perancangan Kuesioner.....	III-6
III.3 Penyebaran Kuesioner.....	III-12
III.4 Profil Responden.....	III-12
III.5 Estimasi Utilitas.....	III-17
III.6 Estimasi <i>Relative Importance</i>	III-19
III.7 Validasi Hasil Estimasi	III-19
III.8 Usulan Kombinasi Level Setiap Atribut	III-21
BAB IV ANALISIS.....	IV-1
IV.1 Analisis Atribut dan Level Penelitian	IV-1
IV.2 Analisis Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	IV-3
IV.3 Analisis Estimasi Utilitas	IV-5
IV.4 Analisis <i>Relative Importance</i>	IV-6
IV.5 Analisis Validasi Estimasi.....	IV-8
IV.6 Analisis Usulan Perbaikan	IV-9
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Restoran <i>Seafood</i> yang Sering Dikunjungi Responden	I-5
Tabel I.2 Faktor Pemilihan Restoran <i>Seafood</i>	I-6
Tabel II.1 Perbandingan Alternatif Metode <i>Conjoint</i>	II-7
Tabel III.1 Rekapitulasi Hasil Wawancara	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Faktor dan Level Penelitian	III-5
Tabel III.3 Daftar Pertanyaan dan Pilihan Bagian Pertama Kuesioner.....	III-8
Tabel III.4 <i>Relative Importance</i> Atribut	III-19
Tabel III.5 Rekapitulasi Perhitungan Validasi Model	III-20
Tabel III.6 Rekapitulasi Level dengan Utilitas Terbesar	III-21
Tabel III.7 Hasil Simulasi Rancangan Usulan	III-21
Tabel IV.1 Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-12

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Perbandingan Jumlah Pembelian.....	I-2
Gambar I.2 Metodologi Penelitian	I-10
Gambar III.1 Halaman Awal Kuesioner Penelitian	III-7
Gambar III.2 Halaman Peyeleksi Responden	III-7
Gambar III.3 Contoh <i>Random Task</i>	III-10
Gambar III.4 <i>Fixed Task</i>	III-11
Gambar III.5 <i>Pie Chart</i> Usia Responden	III-13
Gambar III.6 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	III-13
Gambar III.7 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden	III-14
Gambar III.8 <i>Pie Chart</i> Rekan Kunjungan Responden.....	III-14
Gambar III.9 <i>Pie Chart</i> Pendapatan Responden.....	III-15
Gambar III.10 <i>Pie Chart</i> Jenis Transportasi Responden.....	III-15
Gambar III.11 <i>Pie Chart</i> Restoran <i>Seafood</i> yang Sering Dikunjungi Responden.....	III-16
Gambar III.12 <i>Pie Chart</i> Frekuensi Kunjungan Responden ke Restoran <i>Seafood</i>	III-17
Gambar III.13 Hasil Estimasi Utilitas	III-18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Rancangan Kuesioner Penelitian

Lampiran B: CBC/HB *Report*

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I merupakan bab yang menjelaskan awal dari kegiatan penelitian. Bab I memuat latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Penjabaran lebih lanjut dapat dilihat melalui sub bab berikut.

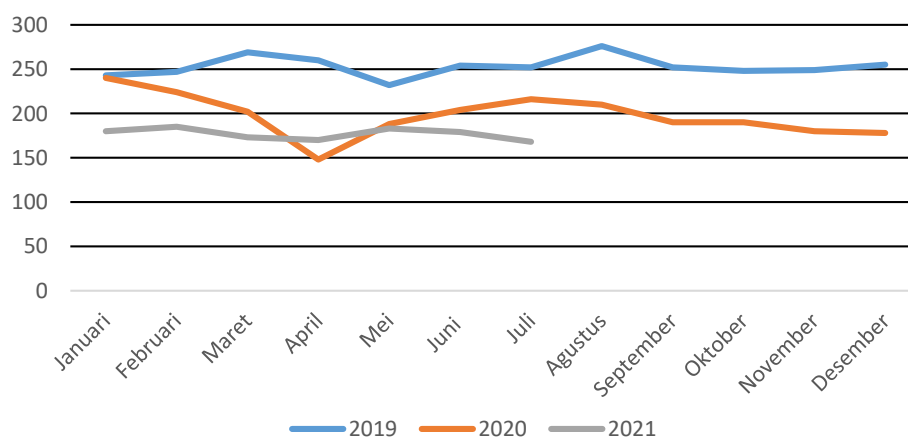
I.1 Latar Belakang Masalah

Industri makanan dan minuman yang merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat Indonesia, tercatat memiliki kinerja yang secara rata-rata tumbuh 8,16% selama tahun 2015 hingga 2019 oleh Kementerian Perindustrian. Pertumbuhan ini berada di atas rata-rata pertumbuhan industri pengolahan nonmigas yang sebesar 4,69%. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia memang cukup pesat jika dibandingkan dengan industri-industri yang lainnya. Bahkan selama pandemi COVID-19 berlangsung, industri makanan dan minuman tercatat masih dapat tumbuh sebesar 1,58% pada tahun 2020. Berdasarkan pernyataan Direktur Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian yaitu Abdul Rochim, industri makanan dan minuman tercatat berhasil menjadi penyumbang terbesar yakni mencapai 7,02% pada PDB nasional sepanjang triwulan III pada tahun 2020.

Adanya pertumbuhan yang positif pada sektor pokok masyarakat ini dapat menarik perhatian masyarakat untuk membuka peluang bisnis dalam bidang makanan dan minuman, tidak terkecuali yaitu pada masyarakat Kota Batam. Kota Batam merupakan salah satu kota di Indonesia yang terkenal akan kuliner yang berasal dari laut atau biasa disebut *seafood*. Oleh karena Kota Batam terletak dikelilingi lautan, akses terhadap *seafood* juga menjadi mudah. Tidak sedikit pihak yang memanfaatkan letak geografis ini untuk membuka restoran dan membudidayakan *seafood* untuk keperluan restorannya. Salah satunya yaitu pemilik Restoran X yang melihat peluang berkembangnya industri makanan dan minuman di Indonesia serta letak geografis Batam sendiri.

Restoran X merupakan salah satu restoran yang terletak di sekitar Jembatan Barelang. Jembatan Barelang sendiri merupakan ikon dari Kota Batam umumnya merupakan tempat wisata yang sering dikunjungi oleh masyarakat Kota Batam. Banyak masyarakat yang menghabiskan waktu untuk berwisata di daerah tersebut, karena selain terdapat kuliner *seafood*, ada pula pantai yang dapat dikunjungi dan juga hotel maupun villa yang dapat disewa. Restoran X sendiri dibangun dengan memperhatikan keindahan alam di sekitarnya, sehingga pengunjung Restoran X dapat menikmati makanan yang disajikan sambil melihat pemandangan laut dan Jembatan Barelang yang megah. Restoran yang didirikan pada tahun 2014 ini memiliki kapasitas restoran sebanyak kurang lebih 500 orang dengan staf sebanyak 30 orang. Restoran X menyajikan aneka *seafood* segar seperti ikan, udang, kepiting, rajungan, sotong, gong-gong, dan lain sebagainya.

Restoran X menyediakan aula yang dapat disewa atau digunakan sekelompok pengunjung untuk acara tertentu. Selain itu, terdapat pula ruangan VIP bagi pengunjung yang ingin menikmati makanan secara lebih privat dengan keluarga atau teman-temannya. Terdapat pula area tempat makan yang terletak di sisi terluar restoran agar pengunjung dapat menikmati pemandangan secara lebih jelas. Akan tetapi, semenjak tahun 2019, Restoran X mengalami penurunan akan penjualan. Penjualan yang menurun ini berkaitan erat dengan penurunan pada pendapatan Restoran X pula. Gambar I.1 di bawah menunjukkan perbandingan jumlah pembelian antara tahun 2019, 2020, dan 2021.



Gambar I.1 Perbandingan Jumlah Pembelian

Grafik pada Gambar I.1 di atas menunjukkan perbandingan antara jumlah pembelian per bulan pada tahun 2019, 2020, dan 2021. Dalam hal ini, satu pembelian menggambarkan satu kali kegiatan transaksi pembayaran. Pada sebuah transaksi pembayaran akan mengandung beberapa menu makanan yang dibeli oleh pembeli. Semakin banyak transaksi atau pembelian yang terjadi maka akan semakin banyak pula makanan yang dibeli.

Seperti yang dapat dilihat melalui Gambar I.1 di atas, terdapat penurunan pada jumlah pembelian Restoran X yang dimulai sejak tahun 2019. Penurunan terjadi setelah bulan Agustus 2019 dan kemudian stabil hingga bulan Januari 2020. Penurunan yang cukup signifikan terjadi setelah bulan Januari 2020 dan mencapai pada titik terendahnya saat bulan April 2020. Pembelian sempat mengalami kenaikan setelah bulan April 2020, namun kembali mengalami penurunan semenjak bulan Agustus tahun 2020.

Adanya penurunan pada jumlah pembelian tentunya menyebabkan pada penurunan jumlah pendapatan bagi Restoran X pula. Hal ini menyebabkan Restoran X tidak dapat mencapai target penjualannya. Restoran X beroperasi dan memperoleh pendapatan yang hanya dapat menutup biaya operasionalnya karena adanya penurunan pada jumlah pembelian. Berdasarkan permasalahan ini, kemudian akan diteliti lebih lanjut untuk diketahui permasalahan yang menyebabkan penurunan pada jumlah pembelian Restoran X.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa Restoran X mengalami penurunan pada jumlah pembelian dan menyebabkan penurunan pada jumlah pendapatan yang diperoleh pula. Penurunan pada pendapatan ini menyebabkan Restoran X tidak dapat mencapai target penjualannya sehingga keuntungan yang diperoleh juga minim. Menurut pihak Restoran X, untuk dapat memaksimalkan pendapatan, biasanya diperlukan paling sedikit 250 pembelian per bulannya. Namun seperti yang dapat dilihat melalui Gambar I.1, diketahui bahwa setiap bulannya pada tahun 2020 dan 2021 tidak ada pembelian yang mencapai 250 pembelian.

Adanya penurunan dalam penjualan Restoran X dapat dikatakan tidak dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 secara keseluruhan. Penurunan pada penjualan sudah terjadi dari bulan Agustus tahun 2019, yang mana pada Indonesia

sendiri, kasus COVID-19 baru mulai mewabah pada bulan Maret tahun 2020. Berdasarkan penjelasan dari pihak Restoran X, jika melihat dari tren penjualan dari Restoran X sendiri, penjualan pada bulan Desember umumnya akan mengalami peningkatan oleh karena banyaknya hari libur. Penjualan pada bulan Januari tahun 2020 juga seharusnya mengalami peningkatan oleh karena adanya tahun baru imlek. Namun seperti yang dapat dilihat melalui Gambar I.1, penjualan pada bulan Desember 2019 dan Januari 2020 terlihat masih sama seperti bulan sebelumnya. Pada bulan Februari tahun 2020, dapat terlihat bahwa penjualan kembali menurun hingga menyentuh titik jumlah pembelian terendah yakni pada bulan April tahun 2020. Hal ini mungkin disebabkan oleh karena masyarakat yang mulai membatasi kegiatan di luar rumah akibat munculnya wabah COVID-19 di Indonesia, termasuk Kota Batam. Namun setelah itu, pembelian pada Restoran X mengalami sedikit peningkatan dan cukup stabil hingga saat ini meskipun masih jauh dari jumlah pembelian pada tahun sebelumnya. Kestabilan dalam jumlah pembelian ini mungkin disebabkan oleh karena tidak adanya regulasi yang ketat selama pandemi COVID-19 di Kota Batam. Sehingga masyarakat tetap dapat berbelanja makanan dari luar rumah, ataupun menyantap makanan secara *dine in* pada tempat-tempat makan.

Salah satu langkah yang dilakukan dalam mengidentifikasi penyebab dari menurunnya jumlah pembelian pada Restoran X yaitu melalui wawancara langsung dengan pihak restoran itu sendiri. Pihak Restoran X mengatakan bahwa dari awal beroperasi, restorannya berupaya untuk mempertahankan konsistensi pada rasa dan kualitas makanan serta pada bangunan restoran itu sendiri. Oleh karena itu, pemilik restoran menduga bahwa jumlah pembelian yang menurun ini diakibatkan oleh adanya pelanggan yang mulai beralih ke restoran-restoran pesaing. Menurunnya jumlah pembelian pada hari-hari libur yang dulunya membuat Restoran X ramai memperkuat dugaan pihak Restoran X bahwa menurunnya pembelian disebabkan oleh adanya pelanggan yang beralih ke restoran sejenis lainnya. Penurunan jumlah pelanggan yang dirasakan pada hari-hari tertentu ini telah dirasakan oleh pihak Restoran X mulai dari sebelum pandemi COVID-19 berlangsung dan hingga saat ini.

Hal ini menjadi keresahan bagi Restoran X sendiri, karena pihak Restoran X merasa belum memiliki suatu karakteristik yang membedakannya dengan restoran sejenis lainnya. Restoran X juga mengaku belum pernah

membuat inovasi baru untuk pelanggan-pelanggannya. Restoran X masih mengandalkan pada lokasinya yang dirasa dekat dengan pusat wisata, dan hanya tetap berupaya untuk menjaga konsistensi dari produk yang ditawarkan tanpa mengetahui preferensi dari pelanggannya. Saat dilakukan observasi pada beberapa restoran sejenis, terlihat juga bahwa adanya perbedaan akan jumlah konsumen yang ada pada Restoran X dan restoran pesaing, yang mana Restoran X terlihat cenderung lebih sepi.

Selanjutnya dilakukan pula wawancara pada beberapa orang yang pernah melakukan transaksi pada Restoran X. Wawancara dilakukan untuk mengetahui pandangan dari responden terkait Restoran X dan diperoleh sebanyak 26 responden. Setiap orang mungkin akan memiliki preferensinya masing-masing dalam memilih tempat makan. Berdasarkan hasil wawancara, sebanyak 4 orang memilih Restoran X sebagai restoran yang paling sering dikunjungi. Sedangkan sisanya lebih memilih restoran *seafood* lain. Tabel I.1 di bawah akan menunjukkan pemetaan responden terhadap restoran *seafood* yang sering dikunjungi.

Tabel I.1 Restoran Seafood yang Sering Dikunjungi Responden

Restoran Seafood yang Sering Dikunjungi	Jumlah (Orang)
Love Seafood	7
Golden Prawn	4
Sumber Rezeki Seafood	3
Kopak Jaya	3
Cita Rasa Seafood	2
Meymey Seafood	1
Riverside Seafood	1
Wey Wey Seafood	1
Restoran X	4

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa responden memiliki preferensinya masing-masing dalam memilih restoran *seafood*. Diketahui bahwa restoran *seafood* pesaing yang paling sering dikunjungi adalah Love Seafood. Restoran tersebut sering melakukan promosi melalui media sosial. Promosi melalui media sosial ini dilakukan pada laman media sosial pihak restoran itu sendiri dan juga melalui media sosial pengunjungnya. Selain itu, Love Seafood juga cukup sering memberikan potongan harga pada pelanggannya dan informasi tersebut diinformasikan melalui laman media sosialnya pula. Restoran Golden

Prawn yang juga cukup sering dikunjungi pelanggan, merupakan restoran yang sudah berdiri sejak tahun 1993 dan 2 tahun terakhir ini terkenal sering memberikan potongan harga kepada pelanggan. Maka dari itu, tidak heran apabila cukup banyak orang yang memilih restoran tersebut. Berdasarkan hasil wawancara juga, diketahui hanya 4 dari 26 responden yang memilih Restoran X sebagai tempat makan *seafood* yang paling sering dikunjungi, sehingga dapat diketahui bahwa Restoran X bukan menjadi pilihan utama sebagian besar responden dalam memilih restoran *seafood*. Jumlah responden yang memilih Restoran X sebenarnya tidak berbeda terlalu jauh dengan jumlah responden yang memilih restoran *seafood* lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya persaingan yang cukup ketat antar restoran *seafood* yang sering dikunjungi oleh responden.

Pada kegiatan wawancara yang dilakukan, ditanyakan pula faktor apa saja yang menjadi pertimbangan oleh responden sehingga dalam memilih untuk mengunjungi restoran *seafood*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui penyebab dari banyaknya responden yang lebih memilih restoran lain jika dibandingkan dengan Restoran X. Dengan diketahuinya faktor yang mendukung responden dalam memilih restoran *seafood*, maka Restoran X dapat mengevaluasi kembali faktor-faktor terkait agar dapat menjadi lebih unggul dari restoran sejenis. Hasil wawancara menunjukkan bahwa faktor rasa, suasana, harga, dan juga pelayanan dari Restoran X yang mempengaruhi pelanggan dalam memilih restoran *seafood*. Tabel 1.2 di bawah menunjukkan pemetaan terhadap faktor yang mempengaruhi responden dalam memilih restoran *seafood*.

Tabel 1.2 Faktor Pemilihan Restoran Seafood

Faktor yang Dipertimbangkan	Jumlah (orang)
Rasa Makanan	20
Harga	11
Suasana	5
Pelayanan	3
Kenyamanan	3
Lokasi	3

Menurut beberapa pelanggan, rasa dari makanan pada Restoran X sebenarnya enak, namun masih ada tempat lain yang menawarkan rasa makanan yang lebih enak. Sama halnya dengan harga, responden mengatakan bahwa harga makanan yang ditawarkan oleh Restoran X lebih mahal daripada restoran

seafood lainnya. Terdapat pula responden yang mengatakan bahwa waktu pelayanan dalam Restoran X kurang konsisten, terkadang cepat dan terkadang lambat. Terkait suasana sendiri, meskipun ada responden yang mengatakan pemandangan di sekitar restoran indah, namun ada juga responden yang berpendapat bahwa suasana dalam restoran terkesan sepi dan kurang dapat menghidupkan suasana, sehingga pelanggan tidak ingin berlama-lama di restoran.

Berdasarkan hasil wawancara ini dapat dikatakan bahwa Restoran X sebenarnya memiliki ruang untuk berkembang. Kebanyakan responden menilai bahwa secara keseluruhan sebenarnya Restoran X sudah baik, namun oleh karena sejumlah pertimbangan yang dimilikinya menyebabkan Restoran X tidak menjadi pilihan utamanya ketika ingin mengunjungi restoran *seafood*. Faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan beralih ke restoran pesaing masih dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Dalam bukunya, Kotler (2000) menuliskan bahwa salah satu cara untuk memperdalam loyalitas dari pelanggan maka pihak perusahaan perlu mengingat preferensi dari pelanggannya. Lebih lanjut, Kotler (2000) juga menyatakan bahwa preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada. Oleh karena itu, dalam penelitian ini ingin diketahui preferensi dari konsumen dalam memilih restoran *seafood*. Sudibyo (2002) mengatakan bahwa pengukuran terhadap preferensi konsumen penting untuk dilakukan sebagai dasar untuk menarik minat membeli konsumen pada suatu produk. Dengan diketahuinya preferensi dari konsumen, maka perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan oleh Restoran X dalam upaya untuk meningkatkan pembelian dapat lebih terarah.

Untuk mengetahui preferensi konsumen lebih lanjut dalam memilih restoran *seafood*, dapat digunakan metode *conjoint analysis*. Dengan metode ini, akan diperoleh nilai utilitas pada atribut atau faktor preferensi responden yang nantinya dapat dianalisis lebih lanjut untuk diketahui penawaran yang dianggap paling menarik oleh konsumen. Kemudian, hasil yang diperoleh dapat diterapkan oleh perusahaan dalam mencari keuntungan. Berdasarkan identifikasi masalah ada pada Restoran X, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Faktor apa yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih restoran *seafood*?

2. Berapa besar faktor di atas berkontribusi terhadap keputusan konsumen dalam memilih restoran *seafood*?
3. Bagaimana usulan perbaikan layanan Restoran X dengan memperhatikan faktor dan kontribusinya terhadap pemilihan restoran *seafood*?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada bagian ini akan dipaparkan beberapa batasan dan juga asumsi yang digunakan dalam penelitian ini. Pembatasan masalah dibuat agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas dapat berfokus pada masalah yang ingin diteliti. Berikut merupakan beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Penelitian hanya dilakukan hingga tahap usulan.
2. Penelitian dilakukan terhadap responden berdomisili di Kota Batam, berusia di atas 20 tahun dan pernah makan di restoran *seafood*.

Terdapat pula asumsi yang digunakan dalam penelitian ini. Asumsi penelitian dibuat dengan tujuan untuk menyederhanakan kompleksitas dalam kegiatan penelitian. Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak adanya perubahan sistem pada objek penelitian selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, akan terdapat pula beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai. Tujuan penelitian dibuat berdasarkan pada rumusan masalah yang sebelumnya telah dirumuskan. Berikut merupakan beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai.

1. Mengetahui faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam memilih restoran *seafood*.
2. Mengetahui besar kontribusi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih restoran *seafood*.
3. Mengetahui usulan perbaikan layanan untuk Restoran X.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar dapat memberikan manfaat baik bagi beberapa pihak. Adapun pihak-pihak yang dimaksud yaitu pihak pemilik usaha sebagai pemilik masalah, peneliti, dan juga untuk pembaca. Adapun manfaat dari penelitian ini bagi adalah sebagai berikut.

1. Bagi Pemilik Usaha

Pemilik usaha dapat mengetahui faktor yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam memilih restoran *seafood* untuk dikunjungi. Selain itu diharapkan pula agar usulan perbaikan yang dihasilkan melalui penelitian ini dapat meningkatkan loyalitas konsumen untuk objek penelitian.

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah ilmu dan wawasan terkait metode yang digunakan dalam penelitian. Melalui penelitian ini juga diharapkan agar peneliti dapat mengaplikasikan ilmu Teknik Industri yang telah dipelajari selama berkuliah pada kasus nyata di lapangan.

3. Bagi Pembaca

Pembaca dapat memperoleh pengetahuan dan informasi terkait metode yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, diharapkan pula hasil penelitian ini dapat diterapkan oleh pembaca untuk mengatasi masalah yang serupa.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian akan berisi tahapan proses selama penelitian berlangsung, mulai dari awal hingga penelitian selesai dilakukan. Metodologi penelitian dibuat dengan harapan agar dapat membantu penelitian berjalan secara sistematis dan memastikan bahwa setiap tahapan proses dilalui tanpa ada yang terlewatkan. Gambar 1.2 merupakan metodologi penelitian yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*.

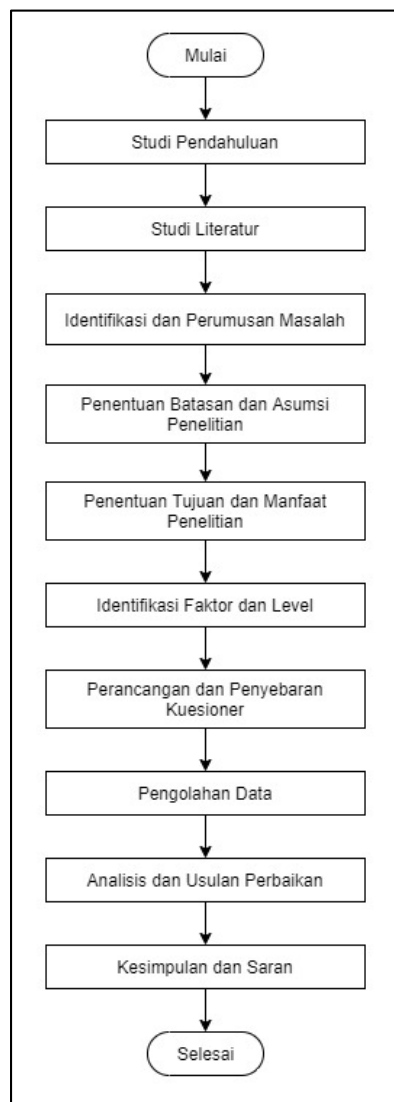
1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan tahap yang pertama kali dilakukan dalam penelitian ini. Studi pendahuluan dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pemilik masalah juga terhadap beberapa responden yang memiliki kaitan dengan objek yang diteliti. Dilakukan juga observasi secara langsung pada objek yang diteliti, yaitu Restoran X. Tahap ini

berfungsi untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dialami oleh Restoran X.

2. Studi Literatur

Setelah diketahui permasalahan yang dialami oleh Restoran X, kemudian dilakukan studi literatur. Studi literatur dilakukan untuk mencari informasi, data pendukung, dan juga teori-teori yang dapat mendukung penelitian ini. Studi literatur dilakukan terhadap beberapa hal mencakup preferensi dan perilaku konsumen, restoran, teknik sampling, *conjoint analysis* sebagai metode dalam penelitian ini.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

3. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Tahap selanjutnya merupakan identifikasi masalah yang dilakukan dengan cara mewawancarai lebih lanjut pihak Restoran X dan juga pelanggan-pelanggan dari Restoran X. Identifikasi masalah bertujuan untuk mencari tahu lebih dalam penyebab dari permasalahan yang dialami oleh objek penelitian. Berdasarkan pada masalah yang teridentifikasi, kemudian dibuat perumusan masalah dalam bentuk pertanyaan.
4. **Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan beberapa batasan dan asumsi masalah. Batasan masalah dibuat dengan tujuan supaya penelitian yang dilakukan dapat berfokus pada tujuan yang ingin dicapai. Sementara itu, asumsi penelitian dibuat dengan tujuan untuk menyederhanakan penelitian.
5. **Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan fokus utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Tujuan penelitian akan disusun berdasarkan pada rumusan masalah yang sebelumnya telah dibuat. Selain terdapat tujuan, akan terdapat pula manfaat penelitian yang diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak.
6. **Identifikasi Faktor dan Level Penelitian**

Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih restoran *seafood*. Proses identifikasi akan diawali dengan studi literatur terhadap penelitian sejenis dan kemudian difinalisasi dengan metode wawancara terhadap beberapa responden yang merupakan bagian dari populasi dalam penelitian ini, yakni masyarakat Kota Batam yang pernah mengunjungi restoran *seafood* dan berusia di atas 20 tahun sesuai dengan target pasar Restoran X dan juga bersama pihak Restoran X. Kemudian setiap faktor teridentifikasi akan dijabarkan dalam beberapa level.
7. **Perancangan dan Penyebaran Kuesioner**

Setelah ditentukan faktor dan level yang akan digunakan dalam penelitian, kemudian akan dilakukan perancangan kuesioner CBC dengan bantuan *software* Lighthouse Studio. Kuesioner yang telah dibuat kemudian akan

disebarkan secara *online* hingga akhirnya diperoleh jumlah responden yang memenuhi batas minimalnya.

8. Pengolahan Data

Data yang diperoleh melalui respon pada kuesioner kemudian akan diolah dengan metode *choice-based conjoint*. Pengolahan data akan menghasilkan gambaran profil responden penelitian, hasil estimasi utilitas model penelitian serta *relative importance* faktor penelitian, validitas hasil estimasi, dan terakhir yaitu kombinasi faktor terbaik yang dapat dilihat melalui utilitas tertinggi masing-masing level setiap atribut.

9. Analisis dan Usulan Perbaikan

Setiap proses yang telah dilakukan dalam pengolahan data hingga diperolehnya hasil kemudian akan dianalisis lebih lanjut. Hasil kombinasi level atribut yang telah diperoleh juga dikembangkan lebih lanjut sehingga dapat menghasilkan usulan perbaikan yang sesuai kepada pihak pemilik masalah, yakni Restoran X.

10. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap yang terakhir, peneliti akan memberikan kesimpulan yang dapat diperoleh selama penelitian dilakukan. Kesimpulan akan menjawab tujuan dilakukannya penelitian. Tidak hanya itu, peneliti juga akan memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, penulisan laporan dari penelitian ini akan terdiri atas 5 bab. Kelima bab tersebut akan ditulis secara sistematis dimulai dari pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, dan terakhir yaitu kesimpulan dan saran. Berikut merupakan penjabaran lebih lanjut terkait sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I membahas terkait latar belakang dilakukannya penelitian yang kemudian dilanjutkan dengan identifikasi permasalahan serta perumusan dari permasalahan yang telah diidentifikasi. Bab I juga berisi batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan terakhir yaitu sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II memaparkan terkait seluruh dasar teori yang diperoleh melalui hasil studi literatur yang dilakukan berkaitan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka diambil dari beberapa sumber seperti buku, jurnal penelitian, dan lain sebagainya.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab III memuat rangkaian kegiatan dalam penelitian ini guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Pengumpulan data diawali dengan proses penentuan atribut dan level penelitian. Kemudian dilakukan perancangan kuesioner hingga penyebaran kuesioner. Selanjutnya, dilakukan pengolahan terhadap data yang telah diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan untuk akhirnya diperoleh usulan kombinasi level atribut.

BAB IV ANALISIS

Bab IV memaparkan hasil analisis dari setiap proses yang telah dilakukan dalam penelitian. Pada Bab IV juga memuat pengembangan usulan yang dapat diberikan kepada objek penelitian berdasarkan usulan kombinasi level atribut yang telah dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V memuat kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti dalam kegiatan penelitian ini. Kesimpulan yang ditarik akan berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dibuat. Terdapat pula saran yang diberikan oleh peneliti untuk kegiatan penelitian mendatang.

