

**USULAN PERBAIKAN UNTUK RESTORAN BOOS
PJEE BUAH BATU BERDASARKAN *IMPROVEMENT*
GAP ANALYSIS DAN *MODIFIED DINESERV***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Aldrich Valerian B.

NPM : 6131801042



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

2022

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Aldrich Valerian Budhimulja
NPM : 6131801042
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : *USULAN PERBAIKAN UNTUK RESTORAN BOOS PJEE BUAH BATU BERDASARKAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS DAN MODIFIED DINESERV*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Februari 2022

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

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

Pembimbing Tunggal

(Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M.)

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aldrich Valerian Budhimulja

NPM : 6131801042

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

***“USULAN PERBAIKAN UNTUK RESTORAN BOOS PJEE BUAH BATU
BERDASARKAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS DAN MODIFIED
DINESERV”***

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, 11 Februari 2022

Aldrich Valerian Budhimulja
6131801042

ABSTRAK

Restoran Boos Pjee Buah Batu terletak di Bandung dan sudah beroperasi sejak tahun 2018 akhir. Seiring berkembangannya restoran, terdapat target yang tidak memuaskan bagi pemilik yaitu restoran tidak mencapai target penjualan setiap bulannya. Berdasarkan wawancara dengan pemilik, hal tersebut terjadi karena masih banyak keluhan yang masuk mengenai pelayanan di restoran. Berdasarkan wawancara dengan 20 konsumen yang sudah pernah mengunjungi restoran Boos Pjee Buah Batu dan melakukan *dine in*, konsumen tidak puas dengan pelayanan dari restoran Boos Pjee Buah Batu. Selain itu, pemilik juga ingin mengetahui prioritas perbaikan apa saja yang perlu untuk dilakukan agar konsumen tetap puas pada saat menyantap makanan di restoran. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki agar kepuasan pelanggan meningkat. Metode yang digunakan yaitu metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) sedangkan atribut yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan diambil dari jurnal penelitian *modified* DINESERV. Pengukuran dilakukan kepada 193 responden yang sudah pernah mengunjungi restoran Boos Pjee Buah Batu selama tahun 2020-2021. Hasil dari pengolahan data menggunakan metode IGA mendapatkan 6 buah atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. *Fishbone diagram* digunakan untuk menelusuri akar masalah dari setiap atribut. Terdapat 7 buah usulan yang diberikan kepada restoran Boos Pjee Buah Batu untuk memperbaiki akar masalah agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

ABSTRACT

Boos Pjee Buah Batu Restaurant is located in Bandung and has been operating since late 2018. As the restaurant develops, there is an unsatisfactory target for the owner, namely the restaurant does not reach its sales target every month. Based on interviews with the owner, this happened because there were still many complaints that came in regarding the service at the restaurant. Based on interviews with 20 consumers who had visited the Boos Pjee Buah Batu restaurant and dined on the spot, consumers were not satisfied with the service from the Boos Pjee Buah Batu restaurant. In addition, the owner also wants to know in advance what improvements need to be made so that consumers remain satisfied when eating food at the restaurant. Therefore, it is necessary to conduct research to determine the attributes that are a priority to be improved so that customer satisfaction increases. The method used is the Improvement Gap Analysis (IGA) method while the attributes used to measure customer satisfaction are taken from research journals modified by DINESERV. Measurements were carried out on 193 respondents who had visited the Boos Pjee Buah Batu restaurant during the years 2020-2021. The results of data processing using the IGA method get 6 attributes that are priorities for improvement. Fishbone diagrams are used to trace the root cause of each attribute. There are 7 offers given by the Boos Pjee Buah Batu restaurant to fix the root of the problem so that customer satisfaction can increase.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Usulan Perbaikan untuk Restoran Boos Pjee Buah Batu Berdasarkan *Improvement Gap Analysis* dan *Modified DINESERV*” dengan tepat waktu. Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh dan lulus mata kuliah Skripsi (ISE184198-06).

Penulisan laporan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari pihak-pihak yang telah membantu penulis. Pada kesempatan ni, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dan membimbing dalam pengerjaan skripsi
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun bagi penulis
3. Bapak Dr. Yogi Yusuf W., S.T., M.T. dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si, M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah menguji dan memberi saran terhadap skripsi.
4. Ibu Cherish Rikardo, S.Si, M.T. dan Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah menguji dan memberi saran terhadap skripsi.
5. Aldwyn Kurniawan H. sebagai pihak Restoran Boos Pjee Buah Batu yang telah bersedia memberikan waktu dan data yang dibutuhkan dalam pengerjaan skripsi.
6. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner penelitian.
7. Valentia Rossely Santoso yang selalu memberi dukungan, perhatian, dan pengertian untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Stella T., Valencia S. A., Kevin J., Oswald D., Monica F., Adrian S., Y. Patrick, Dhyani P., Priscilla M., Gerald S., Audwin A., Jessica A. dan sahabat-sahabat penulis lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh dosen Teknik Industri UNPAR yang telah mengajarkan dan memberi ilmu kepada penulis.
10. Teman-teman Teknik Industri 2018 khususnya PST D6, Kelompok 41 KP, kelas D, dan teman-teman lainnya yang memberikan dukungan selama perkuliahan.
11. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung pengerjaan skripsi ini.

Harapan penulis adalah laporan skripsi ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca. Penulis menyadari akan adanya keterbatasan dalam penyusunan laporan skripsi ini. Maka dari itu, penulis memohon maaf serta terbuka terhadap kritik maupun saran yang diberikan.

Bandung, 14 Februari 2022



Signer ID: GOH0S3P9MX...

Aldrich Valerian Budhimulja

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 Permasalahan	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-3
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-8
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 Pelanggan	II-2
II.3 Kualitas Jasa	II-4
II.4 <i>Modified</i> DINESERV	II-6
II.5 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-8
II.6 Skala Pengukuran	II-10
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Penyusunan Atribut	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner	III-3
III.3 Penentuan Jumlah Sampel Minimum dan Penyebaran Kuesioner ...	III-9
III.4 Profil Responden	III-10
III.5 Pengujian Reliabilitas dan Validitas	III-12
III.6 Pembuatan Matriks IGA	III-14
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1

IV.1 Analisis Matriks IGA	IV-1
IV.1.1 Analisis Kuadran I.....	IV-1
IV.1.2 Analisis Kuadran II.....	IV-6
IV.1.3 Analisis Kuadran III.....	IV-7
IV.1.4 Analisis Kuadran IV	IV-8
IV.2 Penentuan Akar Masalah	IV-9
IV.3 Usulan Perbaikan	IV-19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Keluhan Pengunjung Berdasarkan Hasil Wawancara	I-5
Tabel II.1	Atribut-Atribut <i>Modified</i> DINESERV	II-6
Tabel III.1	Atribut Penelitian <i>Modified</i> DINESERV	III-1
Tabel III.2	Profil Responden	III-3
Tabel III.3	Kalimat Fungsional	III-4
Tabel III.4	Kalimat Disfungsional	III-5
Tabel III.5	Kalimat <i>Current Satisfaction</i>	III-6
Tabel III.6	Rekapitulasi Uji Kuesioner Awal	III-8
Tabel III.7	Hasil Pengujian Validitas	III-13
Tabel III.8	Perhitungan StdIG dan StdAESDQ.....	III-16
Tabel III.9	Pembagian Kuadran Atribut.....	III-18
Tabel IV.1	Rekapitulasi Akar Permasalahan	IV-19
Tabel IV.2	Rekapitulasi Solusi dan Konfirmasi.....	IV-24

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Restoran di Bandung Tahun 2014 Hingga 2019.....	I-2
Gambar I.2	Data Penjualan Restoran Boos Pjee Buah Batu Selama Bulan Juli 2019 hingga 2021	I-3
Gambar I.3	Contoh <i>Google Review</i> Restoran Boos Pjee Buah Batu.....	I-6
Gambar I.4	Metodologi Penelitian.....	I-10
Gambar II.1	Pembagian Kuadran Matriks IGA.....	II-10
Gambar III.1	Jenis Kelamin.....	III-10
Gambar III.2	Usia	III-11
Gambar III.3	Frekuensi Kunjungan ke Restoran Boos Pjee Buah Batu.....	III-12
Gambar III.4	Uji Reliabilitas	III-13
Gambar III.5	Matriks IGA	III-17
Gambar IV.1	<i>Fish Bone</i> Area Restoran Tidak Dibersihkan Secara Menyeluruh	IV-10
Gambar IV.2	<i>Fish Bone</i> Kamar Mandi Tidak Dibersihkan Secara Menyeluruh	IV-12
Gambar IV.3	Buku Menu Boos Pjee Saat Ini.....	IV-14
Gambar IV.4	<i>Fish Bone</i> Buku Menu Sulit Untuk Dibaca	IV-15
Gambar IV.5	<i>Fish Bone</i> Pelayan Restoran Tidak Menyajikan Makan Tepat Waktu	IV-16
Gambar IV.6	<i>Fish Bone</i> Restoran Tidak Menyajikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat.....	IV-17
Gambar IV.7	<i>Fish Bone</i> Karyawan Restroan Tidak Tampak Terlatih, Kompeten, dan Berpengalaman.....	IV-18
Gambar IV.8	Usulan Menu Makanan	IV-22
Gambar IV.9	Usulan Menu Minuman	IV-22
Gambar IV.10	Usulan Poster Makanan	IV-23

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Rekapitulasi Jawaban Profil Responden.....	A-1
LAMPIRAN B Rekapitulasi Jawaban Pertanyaan <i>Fungsional</i>	B-1
LAMPIRAN C Rekapitulasi Jawaban Pertanyaan <i>Disungsional</i>	C-1
LAMPIRAN D Rekapitulasi Jawaban Pertanyaan <i>Current Satisfaction</i>	D-1
LAMPIRAN E Jadwal Kebersihan Rutin	E-1

BAB I

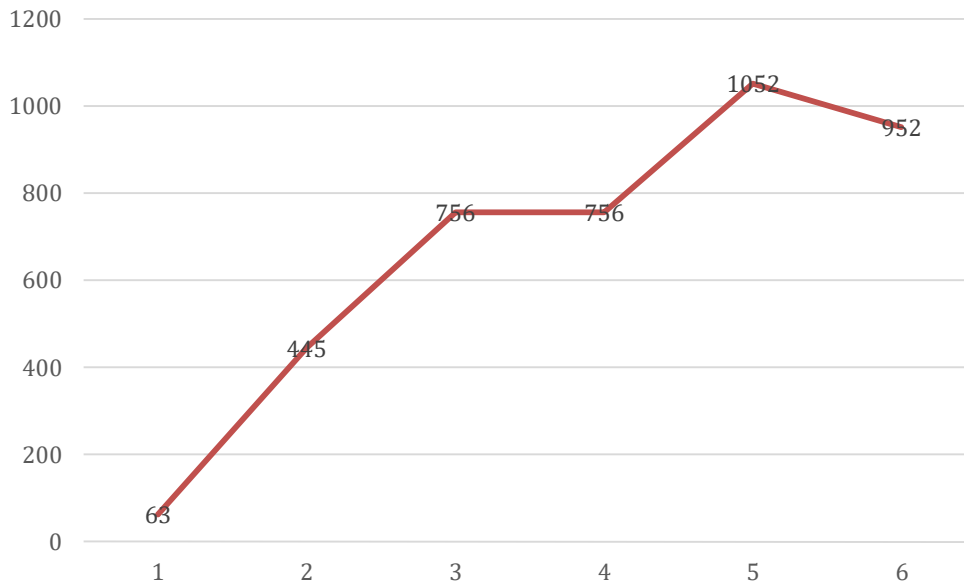
PENDAHULUAN

Pada bab ini dipaparkan mengenai hal yang berhubungan dengan pendahuluan penelitian. Penelitian dimulai dengan melakukan penelitian pendahulu agar mendapatkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah. Setelah itu, dilakukan perumusan masalah lalu pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Dipaparkan pula mengenai tujuan serta manfaat dari penelitian serta metodologi penelitian.

I.1 Latar Belakang Masalah

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu penggerak ekonomi terbesar di Indonesia dan restoran merupakan salah satu bagian dari industri makanan dan minuman. Menurut menteri perindustrian Agus Gumiwang Kartasasmita (2020), industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor andalan penopang pertumbuhan manufaktur dan ekonomi nasional. Peran penting tersebut terlihat dari kontribusi yang konsisten terhadap PDB industri nonmigas dan pada semester 1 tahun 2020, industri makanan dan minuman memberikan nilai ekspor pada sektor manufaktur sebesar \$13,73 miliar. Menurut Kemenperin (2021) mengatakan bahwa proyeksi pertumbuhan industri makanan dapat mencapai 4,44% pada tahun 2021. Dengan menjadi penggerak ekonomi Indonesia tentunya perkembangan dari industri makanan dan minuman pun akan sangat cepat. Hal tersebut dapat memberi perhatian kepada pelaku usaha untuk terjun ke dalam industri makanan dan minuman khususnya restoran karena memiliki kemungkinan yang besar untuk tumbuh dan berkembang.

Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang mempunyai potensi dalam bisnis makanan. Menurut aplikasi TripAdvisor (2019), Bandung masuk ke dalam 10 kota dengan destinasi wisata yang populer baik itu tempat maupun kuliner dengan menempati posisi ke 5 setelah Jakarta dan sebelum Surabaya. Dengan posisi kota Bandung yang masuk ke dalam kota wisata dapat membuat bisnis-bisnis terutama bisnis kuliner dapat berkembang secara pesat.



Gambar I.1 Jumlah Restoran di Bandung Tahun 2014 Hingga 2019

Menurut Open Data Jabar (2019), jumlah restoran di Bandung dari tahun 2014-2019 berturut-turut adalah 63,445,756,756,1052, dan 952. Dari data tersebut, industri restoran dapat dikatakan terus bertumbuh setiap tahunnya di kota Bandung. Dengan banyaknya restoran dapat membuat potensi untuk menambah kompetitor pun semakin banyak dan juga setiap restoran harus memberikan yang terbaik untuk dapat tetap bertahan dan juga berkembang.

Restoran Boos Pjee Buah Batu merupakan sebuah rumah makan yang terletak di Bandung dan menjual berbagai jenis olahan ayam seperti ayam geprek, ayam serundeng dan juga ayam kremes. Bisnis Restoran Boos Pjee Buah Batu sudah beroperasi kurang lebih selama 3 tahun sejak tahun 2018 akhir. Selain menjual olahan ayam, restoran juga menjual tipe makanan lain yaitu ikan lele, ikan mas, dan berbagai jenis snack dan juga kopi. Berdasarkan informasi dari narasumber, latar belakang pembuatan Restoran Boos Pjee Buah Batu yaitu menyediakan makanan dengan bahan utama olahan daging ayam yang terbaik dan memberikan inovasi baru dengan memberikan harga yang murah namun tidak murahan. Lokasi dari restoran Boos Pjee Buah Batu berada 4 titik di Bandung yaitu Buah Batu, Kopo, Banjaran, dan Geger Kalong.

Restoran Boos Pjee Buah Batu terus berkembang sejak 2018 hingga tahun 2021 namun di dalam perjalanannya terdapat target yang tidak memuaskan bagi pemilik yaitu restoran tidak mencapai target penjualan setiap bulannya.

Penurunan penjualan pada restoran menjadi masalah yang dirasakan dan juga dihadapi oleh pemilik Restoran Boos Pjee Buah Batu. Selain itu, pemilik juga sering menerima keluhan mengenai kinerja dari pelayanan di restorannya sehingga menyebabkan pelanggan tidak puas terhadap kualitas jasa yang ditawarkan oleh Restoran Boos Pjee Buah Batu. Penurunan pendapatan dan juga target yang tidak tercapai oleh Restoran Boos Pjee Buah Batu dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar I.2 Data Penjualan Restoran Boos Pjee Buah Batu Selama Bulan Juli 2019 Hingga Juli 2021

Berdasarkan gambar I.2 perihal data penjualan Restoran Boos Pjee Buah Batu selama bulan Juli 2019 hingga Juli 2021, dapat dilihat terdapat penurunan drastis yang terjadi antara bulan Agustus 2019 hingga Oktober 2019. Pendapatan penjualan restoran Boos Pjee Buah Batu mulai berkurang dari bulan Desember 2020 dan hanya sempat mencapai target pada bulan Mei 2021 namun kembali tidak mencapai target yang diinginkan oleh pemilik restoran Boos Pjee Buah Batu. Pada bulan Maret 2020 terdapat penurunan yang sangat drastis dikarenakan wabah virus COVID-19 yang menyerang Indonesia sehingga restoran Boos Pjee Buah Batu harus tutup. Penurunan pendapatan dan juga target penjualan yang belum terpenuhi menjadi masalah bagi pemilik Restoran Boos Pjee Buah Batu. Oleh karena hal tersebut, perlu dilakukan upaya agar masalah di Restoran Boos Pjee Buah Batu dapat teratasi dan tidak berkelanjutan.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Target yang tidak tercapai merupakan sebuah masalah yang dihadapi oleh restoran Boos Pjee Buah Batu. Maka dari itu, perlu dilakukan identifikasi masalah untuk mencari akar masalah sehingga dapat mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan dan dapat memberikan solusi yang tepat bagi restoran Boos Pjee Buah Batu. Proses identifikasi masalah dapat dimulai dengan melakukan wawancara kepada pemilik masalah yaitu *owner* restoran Boos Pjee Buah Batu.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik, pemilik menduga bahwa penurunan pendapatan yang tidak sesuai dengan target karena terdapat beberapa konsumen yang tidak balik kembali ke restoran Boos Pjee Buah Batu. Dugaan tersebut menimbulkan pertanyaan pertanyaan baru kepada pemilik adalah apakah konsumen kurang mengetahui restoran Boos Pjee Buah Batu dan kurang mengetahui promo-promo yang disediakan oleh restoran sehingga konsumen tidak kembali kembali ke restoran Boos Pjee. Selain itu menurut pemilik, pelayanan yang diberikan belum maksimal kepada konsumen. Keluhan tersebut menurut pemilik sangat berpengaruh terhadap penjualan dari restoran karena pelanggan dapat menimbang untuk kembali ke restoran Boos Pjee Buah Batu.

Pemilik restoran Boos Pjee Buah Batu sudah melakukan beberapa usaha untuk menanggulangi permasalahan tersebut. Pemilik sudah mencoba untuk melatih karyawan dalam melakukan pelayanan namun pelatihan yang diberikan tidak secara serentak untuk semua karyawan. Pelatihan hanya didasarkan dengan pembicaraan antara pemilik dan karyawan. Namun dengan usaha tersebut belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara signifikan dan konsumen masih memberikan keluhan kepada restoran. Pemilik restoran Boos Pjee Buah Batu juga sudah melakukan berbagai promo paket untuk makanan dan minuman namun usaha tersebut belum dapat membantu mencapai target penjualan. Hasil wawancara dengan pemilik restoran Boos Pjee Buah Batu menjadi dugaan yang perlu dikonfirmasi dengan sumber lain.

Selain wawancara dengan pemilik restoran Boos Pjee Buah Batu, untuk menggali lebih dalam masalah yang menyebabkan penjualan restoran menurun dilakukan pula wawancara dengan 20 orang yang sudah pernah mengunjungi restoran Boos Pjee Buah Batu dan melakukan *dine in* selama tahun 2020-2021. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan pengunjung di restoran setelah

mereka berkunjung dan menyantap makanan di restoran Boos Pjee Buah Batu. Wawancara dilakukan untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan dari restoran Boos Pjee Buah Batu dan juga keluhan dari setiap pengunjung.

Setelah dilakukan wawancara dengan pengunjung yang sudah pernah mengunjungi restoran Boos Pjee Buah Batu dan melakukan *dine in* selama tahun 2020-2021 diketahui beberapa hal baru mengenai pandangan konsumen terhadap restoran. Konsumen tidak mempunyai kendala terhadap informasi yang didapatkan karena sekarang informasi bisa didapatkan dari media sosial dan juga Boos Pjee sudah menyajikan dan menyalurkan informasi melalui media sosial. Konsumen juga tertarik dengan promo-promo yang diberikan restoran karena *valuable* untuk kantong konsumen. Apabila dilihat dari wawancara, restoran Boos Pjee Buah Batu tidak mempunyai kendala dalam melakukan promosi kepada konsumen karena informasi sudah didapatkan kepada konsumen dan membuat konsumen tertarik untuk membeli promo sehingga perlu ditelusuri lebih dalam apa yang membuat penjualan dapat menurun selain dari segi marketing. Dugaan selanjutnya yang muncul adalah ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan restoran sesuai dengan dugaan pemilik. Hasil wawancara selanjutnya akan membuktikan apakah dugaan dari pemilik sesuai ataupun tidak melalui hasil wawancara dan juga keluhan pengunjung. Berikut merupakan rekapitulasi hasil keluhan pengunjung.

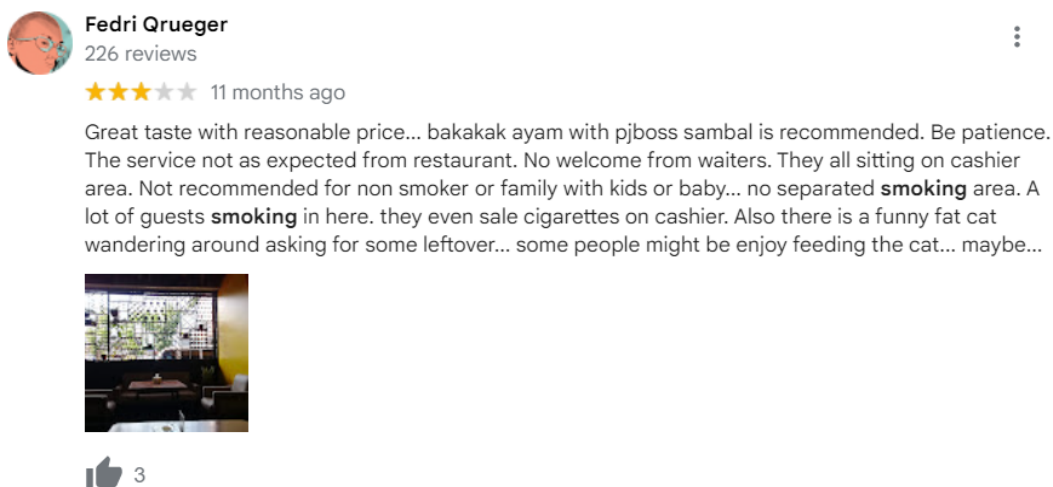
Tabel 1 Keluhan Pengunjung Berdasarkan Hasil Wawancara

No	Masalah	Frekuensi
1	Kebersihan tempat	16
2	Waktu pelayanan	14
3	Waktu penyajian	14
4	Kebersihan Toilet	14
5	Suasana (tempat panas, tidak ada yang bebas rokok)	12
6	Porsi makanan	10
7	Packaging makanan	9

Berdasarkan wawancara dengan pengunjung, keluhan yang paling sering dikemukakan adalah kebersihan tempat beserta waktu pelayanan dari restoran Boos Pjee Buah Batu. Beberapa pengunjung mengatakan secara langsung seperti “kebersihan dapat ditingkatkan dan juga waktu penyajiannya dipercepat, namun dari rasa makanan sudah pas dengan lidah”. Pengunjung lain mengatakan apabila kebersihan dan porsi di sesuaikan maka akan semakin bagus untuk restoran Boos Pjee Buah Batu. Namun dari wawancara didapatkan pula kesan positif seperti

makanan enak, tempat restoran Boos Pjee Buah Batu luas, dan mudah untuk melakukan parkir. Kesimpulan dari wawancara dengan 20 konsumen adalah konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh restoran Boos Pjee Buah Batu.

Selain wawancara secara langsung dengan pengunjung, dilakukan juga identifikasi melalui *Google review* restoran Boos Pjee Buah Batu. Berikut merupakan contoh *google review* terhadap restoran Boos Pjee Buah Batu.



Gambar I.3 Contoh *Google Review* Restoran Boos Pjee Buah Batu
(Sumber: <https://g.page/ayamboospjee?share>)

Komentar ataupun pendapat yang diberikan pada *google review* pada gambar 2 menunjukkan bahwa masih ada faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap restoran Boos Pjee Buah Batu seperti pelayanan yang masih kurang baik dan juga tempat yang tidak. Menurut Kotler & Armstrong (2012), keluhan disampaikan oleh konsumen dikarenakan adanya ketidakpuasan konsumen mengenai ketidak-selarasan antara persepsi dan ekspektasi mengenai jasa yang diberikan. Komentar maupun pendapat dari pelanggan tentu membutuhkan perbaikan agar dapat membantu restoran Boos Pjee Buah Batu untuk meningkatkan dan mencapai target penjualan.

Pelanggan tidak puas menjadi perhatian restoran agar konsumen dapat kembali ke restoran Boos Pjee Buah Batu. Apabila hal tersebut kurang diperhatikan maka sangat berdampak kepada penjualan restoran Boos Pjee Buah Batu dan menyebabkan pelanggan enggan untuk kembali ke restoran Boos Pjee

Buah Batu dan membuat penjualan akan tidak mencapai target kembali. Terdapat beberapa keluhan yang menyebabkan pelanggan tidak puas seperti kebersihan tempat dan pelayanan yang diberikan dan hal tersebut penting untuk dipertimbangkan oleh restoran untuk diperbaiki. Berdasarkan keresahan pemilik tersebut, pemilik ingin mengetahui prioritas perbaikan apa saja yang perlu dilakukan agar konsumen puas pada saat menyantap makanan di restoran Boos Pjee Buah Batu sehingga penjualan dapat mencapai target kembali. Dengan prioritas perbaikan dapat mempermudah pemilik untuk memperbaiki hal yang menyebabkan ketidakpuasan dan dapat meminimalisir biaya yang dikeluarkan. Pemilik juga ingin melakukan perbaikan pada saat pandemi agar setelah pandemi selesai ataupun konsumen dapat melakukan *dine in*, perbaikan terhadap keluhan konsumen sudah dapat diatasi.

Pemilihan metode yang tepat untuk membantu menjawab keresahan pemilik restoran Boos Pjee Buah Batu yaitu metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode IGA dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang didasarkan oleh kepuasan pelanggan dan tidak memerlukan informasi mengenai pesaing untuk membantu meningkatkan peluang memperbaiki kualitas layanan. Metode IGA merupakan sebuah metode analisis kuadran yang mempertimbangkan ketidakpuasan pelanggan saat atribut memiliki performansi rendah dan kepuasan pelanggan saat atribut tersebut diperbaiki atau ditawarkan (Tontini & Picolo, 2010). Pada metode IGA terdapat pertanyaan fungsional, disfungsional, dan *current satisfaction* yang dapat membantu melihat pandangan dari pelanggan terhadap kualitas layanan. Pada saat menjawab pertanyaan fungsional, pelanggan akan cenderung membayangkan kondisi ideal yang terjadi dan juga akan mengingat kepuasan yang mereka alami. Perhitungan *Improvement Gap* (IG) akan memberi informasi berapa banyak kepuasan yang akan meningkat atau bertambah apabila atribut yang diukur ditingkatkan sesuai dengan situasi yang diinginkan oleh pelanggan. Hasil *output* dari metode IGA akan menyajikan atribut yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan yang berada pada kuadran 1, atribut yang mempunyai performansi cukup dan tidak membutuhkan peningkatan yang berada pada kuadran 2, atribut yang tidak akan berpengaruh apabila ditingkatkan ataupun tidak yang berada pada kuadran 3, dan atribut yang tidak memberikan ketidakpuasan apabila tidak ada namun dapat meningkatkan kepuasan apabila atribut ada maupun ditingkatkan yang berada pada kuadran 4.

Dengan menggunakan metode IGA, pemilik restoran yang selanjutnya disebut pemilik masalah dapat mengetahui prioritas perbaikan apa saja yang perlu diperbaiki berdasarkan atribut yang berada pada kuadran I atau *critical attribute* karena mempunyai *gap* yang besar dan juga penting untuk dipertahankan karena apabila performansinya buruk maka dapat membuat ketidakpuasan yang tinggi. Selain itu tidak hanya saja memberikan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, metode IGA dapat memberikan penghematan biaya karena alokasi perbaikan dapat dilakukan kepada atribut yang tepat. Pemilik dapat mengalokasikan biaya untuk memperbaiki atribut pada kuadran IV karena apabila atribut yang diperbaiki berasal dari kuadran empat maka atribut dapat memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Berbeda apabila pemilik memberi biaya untuk memperbaiki atribut yang berada pada kuadran III. Biaya yang diberikan dapat sia-sia karena dengan memperbaiki atribut yang ada berada kuadran III maka kepuasan pelanggan tidak akan naik secara signifikan. Selain itu, atribut yang berada pada kuadran II memberikan informasi bahwa atribut perlu untuk dipertahankan performansinya karena apabila tidak maka akan memberikan ketidakpuasan pelanggan.

Dalam upaya melakukan perbaikan menggunakan metode IGA, diperlukan alat ukur kualitas jasa pada restoran. Alat ukur kualitas jasa pada restoran akan menjadi atribut pertanyaan yang digunakan dalam merancang pertanyaan fungsional, disfungsional, dan *current satisfaction* pada metode IGA. Atribut-atribut pertanyaan yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan pada Restoran Boos Pjee Buah Batu adalah atribut yang didapatkan melalui alat ukur kualitas jasa dari *modified DINESERV* (Kim *et al.*, 2009). Atribut dari *modified DINESERV* dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di restoran (Kim *et al.*, 2009) sehingga cocok untuk digunakan dalam membantu menyelesaikan masalah di Restoran Boos Pjee Buah Batu.

Berdasarkan latar belakang masalah dan masalah yang telah diidentifikasi, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Restoran Boos Pjee Buah Batu saat ini?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Restoran Boos Pjee Buah Batu?

3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada Restoran Boos Pjee Buah Batu?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah bertujuan untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan sehingga tercapai tujuan penelitian. Terdapat satu buah batasan untuk memfokuskan penelitian. Batasan tersebut adalah proses penelitian hanya sampai tahap usulan dan tahap implementasi tidak diteliti.

Sedangkan pada penelitian ini, digunakan asumsi untuk tidak dilakukan perubahan maupun perbaikan oleh pihak restoran Boos Pjee Buah Batu selama dilakukannya penelitian.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, berikut merupakan tujuan dilakukannya penelitian ini.

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Restoran Boos Pjee Buah Batu saat ini.
2. Mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di restoran Boos Pjee Buah Batu.
3. Merancang usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada restoran Boos Pjee Buah Batu.

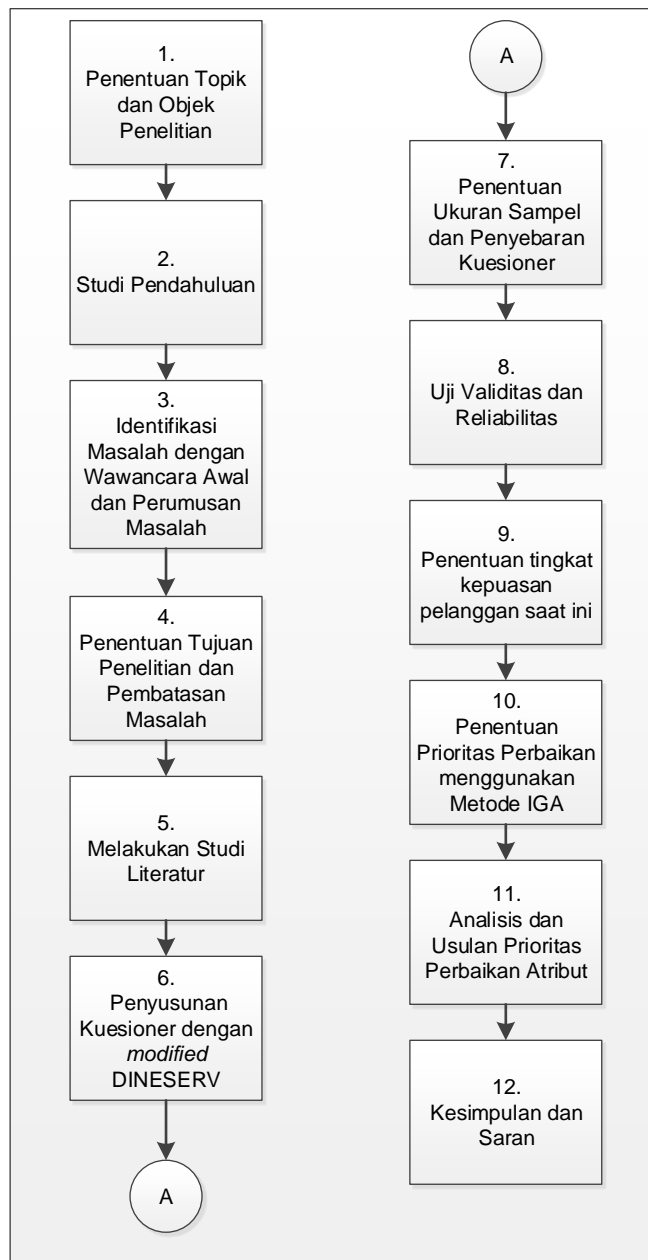
I.5 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang didapat baik untuk pemilik masalah maupun untuk pembaca. Berikut merupakan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

1. Pembaca dan pemilik restoran Boos Pjee Buah Batu dapat mengetahui atribut yang berpengaruh terhadap Restoran.
2. Pemilik masalah mendapatkan solusi dari permasalahannya berupa usulan perbaikan yang direkomendasikan.
3. Peningkatan wawasan bagi peneliti dari segi kepuasan pelanggan, kualitas jasa beserta peningkatannya, serta metode *modified* DINESERV dan IGA.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tahap yang dilakukan dalam melakukan penelitian. Metodologi penelitian perlu dibuat sebagai panduan pada saat melakukan penelitian. Terdapat dua belas tahap yang dilakukan dalam penelitian. Berikut pada Gambar I.3 merupakan tahap metodologi penelitian yang dilakukan.



Gambar I.4 Metodologi Penelitian

1. **Penentuan Topik dan Objek Penelitian**
Dilakukan penentuan topik yang berhubungan dengan kualitas restoran di Bandung. Dilakukan pula pemilihan objek penelitian yang memiliki masalah pada kualitas jasa yang diberikan. Hal tersebut dilakukan supaya dapat membantu restoran agar dapat bersaing dengan restoran lainnya.
2. **Studi Pendahuluan**
Pada tahap ini akan dilakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian agar mendapatkan visual mengenai kondisi aktual saat ini.
3. **Identifikasi Masalah dengan Wawancara awal dan Perumusan Masalah**
Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi terhadap layanan jasa yang diberikan oleh restoran Boos Pjee Buah Batu. Identifikasi dilakukan dengan melakukan wawancara awal kepada pemilik masalah yaitu *owner* restoran Boos Pjee Buah Batu dan juga pelanggan restoran Boos Pjee Buah Batu. Berdasarkan data tersebut, dapat diidentifikasi masalah yang dimiliki oleh restoran Boos Pjee Buah Batu sehingga masalah dapat dirumuskan.
4. **Penentuan Tujuan Penelitian dan Pembatas Masalah**
Setelah mendapatkan perumusan masalah kemudian ditentukan tujuan dari penelitian dan pembatasan masalah yang berguna untuk membatasi penelitian yang dilakukan.
5. **Melakukan Studi Literatur**
Studi literatur dilakukan untuk mempelajari teori terkait metode yang akan dilakukan. Selain itu, studi literatur juga dilakukan untuk melakukan identifikasi atribut dari penelitian yang telah dilakukan. Studi literatur dilakukan dengan cara melakukan pencarian terhadap sumber yang tertulis seperti buku, jurnal, dan situs di internet.
6. **Penyusunan Atribut Kuisisioner dengan *Modified DINESERV***
Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan atribut kuisisioner akan berdasarkan pada atribut yang ada pada *modified DINESERV* (Kim, 2009). Atribut yang didapatkan akan digunakan untuk membentuk pertanyaan kuisisioner (*fungsional*, *disfungsional*, dan *current satisfaction*) yang akan digunakan dalam metode IGA.
7. **Penentuan Ukuran Sampel**

Pada tahap ini akan ditentukan ukuran sampel yang diambil untuk penelitian.

8. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban yang akan mendukung penelitian. Responden yang mengisi adalah konsumen yang sudah pernah mengunjungi restoran Boos Pjee Buah Batu pada tahun 2020-2021.

9. Uji Validitas dan Reabilitas

Pada tahap ini, dilakukan perhitungan validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah sesuai serta konsisten dan andal.

10. Penentuan Prioritas Perbaikan Menggunakan Metode IGA

Pada tahap ini dilanjutkan perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan metode IGA untuk menentukan prioritas perbaikan. Input dari tahap ini adalah data wawancara yang sudah melalui uji validitas dan reabilitas. Sedangkan *output* dari pengolahan data menggunakan metode IGA yaitu prioritas perbaikan atribut pada restoran Boos Pjee Buah Batu.

11. Analisis dan Usulan Prioritas Perbaikan Atribut

Pada tahap ini akan dilakukan analisis terhadap hasil perhitungan data yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya. Proses analisis akan menghasilkan prioritas atribut yang perlu diperbaiki dan usulan perbaikan terhadap atribut-atribut prioritas perbaikan yang berpengaruh terhadap kualitas jasa restoran Boos Pjee Buah Batu.

12. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, dipaparkan kesimpulan yang diambil dari penelitian ini. Kesimpulan merupakan jawaban dari masalah yang telah dirumuskan. Lalu akan diberikan juga saran untuk penelitian selanjutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini ditulis dengan menggunakan lima buah bab. Berikut penjelasan setiap babnya.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, dipaparkan mengenai latar belakang dilakukan penelitian ini. Dilakukan pula proses identifikasi masalah untuk mengetahui rumusan masalah sehingga diketahui tujuan penelitian. Dipaparkan pula mengenai batasan dan asumsi penelitian serta manfaat penelitian. Setelah itu dipaparkan juga mengenai metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dipaparkan mengenai landasan dari teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Tinjauan pustaka dilakukan untuk mengetahui metode yang digunakan, atribut yang digunakan, serta pengertian istilah yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini, dipaparkan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan selama penelitian. Pengumpulan dan pengolahan data dilakukan mulai dari penyusunan atribut sampai pembuatan matriks IGA serta diketahui penentuan atribut yang menjadi prioritas.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini, dipaparkan mengenai analisis dari pengolahan data serta usulan perbaikan. Setelah itu, dilakukan penentuan akar permasalahan dengan menggunakan *fishbone diagram* sehingga dapat dirancang usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan restoran Boos Pjee Buah Batu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, akan dipaparkan mengenai kesimpulan dan saran penelitian. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah. Saran yang diberikan merupakan saran untuk restoran Boos Pjee Buah Batu.