

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN POTJIES  
MENGUNAKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

Nama: Vincent Susanto

NPM : 6131801019



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
2023**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Vincent Susanto  
NPM : 6131801019  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN POTJIES  
MENGUNAKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*  
(IGA)

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 9 Februari 2023  
**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**

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

**Pembimbing Pertama**

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

**Dosen Pembimbing Kedua**

(Cherish Rikardo, S.Si., M.T.)



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

## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Vincent Susanto

NPM : 6131801019

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **“USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN POTJIES MENGGUNAKAN *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, 12 Januari 2023

Vincent Susanto

NPM: 6131801019

## ABSTRAK

Potjies adalah sebuah kedai makanan atau restoran yang menjual makanan dan minuman khas asal negara Taiwan. Saat ini, begitu pesat perkembangan munculnya kedai makanan atau restoran yang menjual makanan unik yang berasal dari luar negeri. Potjies sendiri telah berdiri sejak bulan Juni tahun 2020 dan terletak di Gading Serpong, Tangerang. Dalam kurun waktu satu tahun terakhir tepatnya dimulai pada bulan Juli tahun 2021, target penjualan Potjies tidak pernah tercapai. Maka dari itu, dilakukannya proses identifikasi awal dan didapatkan hasil dugaan terdapat banyaknya ketidakpuasan pelanggan pada Potjies. Proses penelitian yang dilakukan bertujuan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Potjies dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Setelah dilakukannya proses identifikasi atribut dengan membandingkan beberapa jurnal dengan topik serupa serta proses wawancara kepada beberapa pelanggan Potjies, dan didapatkan 17 buah atribut kepuasan pelanggan. Seluruh atribut ini menghasilkan 92 data responden yang selanjutnya akan dilakukan pengolahan data. Pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) terhadap 17 atribut kepuasan pelanggan menghasilkan 7 buah atribut prioritas yang perlu dilakukan perbaikan dengan segera. Atribut prioritas ini akan menghasilkan beberapa strategi perbaikan yang didapatkan berdasarkan proses identifikasi dengan dilakukannya observasi dan wawancara secara langsung kepada pemilik dan pelanggan Potjies. Hasil yang didapatkan berupa 15 strategi perbaikan yang dapat menjawab permasalahan Potjies terhadap kepuasan pelanggan.

## ***ABSTRACT***

Potjies is a food stall or restaurant that sells typical Taiwanese food and drinks. Currently, the rapid development of the emergence of food stalls or restaurants that sell unique food that comes from abroad. Potjies itself has been established since June 2020 and is located in Gading Serpong, Tangerang. In the past one year, starting in July 2021 to be exact, Potjies' sales target has never been achieved. Therefore, the initial identification process was carried out and the alleged results obtained were that there were a lot of customer dissatisfaction with Potjies. The research process carried out aims to increase customer satisfaction at Potjies by using the Improvement Gap Analysis (IGA) method. After carrying out the process of identifying attributes by comparing several journals with similar topics and interviewing several Potjies customers, 17 attributes of customer satisfaction were obtained. All of these attributes produce 92 respondent data which will then be processed. Data processing was carried out using the Improvement Gap Analysis (IGA) method for 17 customer satisfaction attributes resulting in 7 priority attributes that needed to be repaired immediately. This priority attribute will result in several improvement strategies which are obtained based on the identification process by conducting direct observations and interviews with Potjies owners and customers. The results obtained are 15 improvement strategies that can answer Potjies' problems on customer satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Potjies Menggunakan *Improvement Gap Analysis*” dapat dilakukan dengan maksimal dan berhasil diselesaikan pada waktu yang tepat. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan Pendidikan sarjana program studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi yang dilakukan tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan, dukungan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing penullis dalam seluruh rangkaian penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal dan penguji skripsi yang telah membantu memberikan masukan, kritik, dan saran kepada penulis terkait penyusunan skripsi ini
3. Bapak Oktavianus Hansin selaku pemilik dari Potjies yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada Potjies serta membantu dalam seluruh rangkaian pengumpulan data yang dibutuhkan pada penelitian ini.
4. Kedua orang tua dan adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan disertai doa kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman Se.People yang selalu menghibur, memberikan semangat, dan menemani penulis pada waktu-waktu sulit dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Serta pihak lain yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Pada penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak sekali kekurangan dan memohon maaf jika terdapat kesalahan yang terjadi secara sengaja ataupun tidak sengaja. Dengan itu, seluruh kritik dan saran yang diberikan kepada penulis akan diterima dengan lapang dada dan rendah hati. Penulis juga berhadap dengan adanya penelitian terkait “Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Potjies Menggunakan *Improvement Gap Analysis*” dapat memberikan manfaat terhadap pihak yang diteliti dan peneliti selanjutnya.

Bandung, 8 Januari 2023

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I LATAR BELAKANG</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-2
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-8
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-9
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kualitas Jasa.....	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-2
II.4 Uji Validitas .....	II-3
II.5 Uji Reliabilitas .....	II-3
II.6 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-4
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>III-1</b>
III.1 Atribut Penelitian .....	III-1
III.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner .....	III-6
III.3 Pengolahan Data .....	III-9
III.3.1 Profil Responden .....	III-9
III.3.2 Uji Validitas .....	III-11
III.3.3 Uji Reliabilitas .....	III-12
III.4 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	III-13
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN</b> .....	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Penentuan Atribut Penelitian .....	IV-1

IV.2	Analisis Profil Responden.....	IV-2
IV.3	Analisis Hasil Pengujian Kuesioner .....	IV-3
IV.4	Analisis Matriks IGA .....	IV-4
IV.5	Usulan Perbaikan .....	IV-5
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>V-1</b>
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran .....	V-2

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Alasan Ketidakpuasan Pelanggan .....	I-6
Tabel III.1	Rekapitulasi Atribut Berdasarkan Jurnal.....	III-2
Tabel III.2	Hasil Wawancara .....	III-3
Tabel III.3	Atribut Kepuasan Pelanggan.....	III-5
Tabel III.4	Pertanyaan Profil Responden .....	III-7
Tabel III.5	Rekapitulasi Pertanyaan ESFQ, ESDQ, dan ACS.....	III-8
Tabel III.6	Hasil Perhitungan Uji Validitas .....	III-12
Tabel III.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	III-13
Tabel III.8	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Std.IG dan Std.AESDQ .....	III-15
Tabel III.9	Hasil Rekapitulasi Atribut dan Kuadran .....	III-16
Tabel IV.1	Standar Operasional Kerja.....	IV-9
Tabel IV.2	Hasil Rekapitulasi Usulan Perbaikan .....	IV-16



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Pendapatan Per Bulan .....	I-4
Gambar I.2	Review PergiKuliner .....	I-5
Gambar I.3	Metodologi Penelitian .....	I-10
Gambar II.1.	Matriks Improvement Gap Analysis .....	II-6
Gambar III.1	<i>Pie Chart</i> Data Frekuensi Berkunjung Responden .....	III-10
Gambar III.2	<i>Pie Chart</i> Data Jumlah Pengeluaran Responden .....	III-10
Gambar III.3	<i>Pie Chart</i> Data Responden Berkunjung Dengan Siapa .....	III-11
Gambar III.4	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	III-15
Gambar IV.1	Meja dan Kursi Potjies .....	IV-10
Gambar IV.2	Area Potjies .....	IV-12
Gambar IV.3	Menu Potjies .....	IV-13
Gambar IV.4	Menu Wendy's .....	IV-14



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	PROFIL RESPONDEN.....	A-1
LAMPIRAN B	JAWABAN PERTANYAAN FUNGSIONAL.....	B-1
LAMPIRAN C	JAWABAN PERTANYAAN DISFUNGSIONAL.....	C-1
LAMPIRAN D	JAWABAN PERTANYAAN KEPUASAN SAAT INI.....	D-1

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

Pada Bab ini berisikan hal yang berkaitan dengan pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Pendahuluan ini berguna untuk memberikan latar belakang dan tujuan dari dilakukannya penelitian.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Angka pertumbuhan industri makanan dan minuman terus meningkat dengan pesat dikarenakan banyak sekali masyarakat yang terjun pada dunia industri makanan dan minuman ini terutama restoran atau rumah makan. Daerah atau kabupaten yang memiliki tingkat pertumbuhan industri makanan dan minuman yang cukup tinggi adalah Kota Tangerang. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Tangerang (2021), jumlah restoran yang tercatat pada tahun 2018 adalah 241, tahun 2019 adalah 351, dan tahun 2020 adalah 370. Pertumbuhan angka ini dapat dikatakan sedikit tidak normal dikarenakan pada tahun 2020 terdapat pandemic Covid-19 yang melanda dan sangat mempengaruhi seluruh sektor usaha, akan tetapi angka restoran yang ada justru bertambah. Dengan semakin banyaknya pertumbuhan restoran pada kota Tangerang, tentu akan terjadinya persaingan antara restoran yang satu dengan restoran lainnya. Persaingan tersebut membuat setiap restoran berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan kualitas dan layanan terbaik agar konsumen mendapatkan pengalaman terbaiknya saat mengunjungi restoran. Dengan didapatkannya pengalaman yang baik terhadap restoran, pelanggan tentunya akan menyukai dan merasa puas akan apa yang telah diberikan oleh restoran. Perkembangan jumlah restoran yang terus meningkat membuat persaingan antara restoran yang satu dengan restoran lainnya menjadi semakin sulit. Jumlah restoran yang begitu banyak memberikan banyak pilihan yang dapat dipilih oleh konsumen atau masyarakat. Maka dari itu, sebuah restoran harus memiliki nilai lebih atau

keunggulan yang dapat membuat para konsumen atau masyarakat memilih restoran tersebut sebagai tujuan mereka.

Produk yang dijual oleh restoran makanan luar negeri sendiri merupakan inovasi produk baru di Indonesia. Hal ini menyebabkan restoran yang menjual produk makanan luar negeri mendapatkan beberapa keuntungan seperti membuka pasar baru dan membuat produk tersebut lebih unggul atau menonjol dengan produk makanan lainnya. Menurut (Kotler & Keller, 2007), kualitas layanan yang diberikan akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga sangat berpengaruh terhadap penjualan dari suatu perusahaan atau usaha. Jika kita ingin meningkatkan hasil penjualan, maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan kepuasan konsumen dan kualitas layanan.

Berdasarkan beberapa teori para ahli mengenai hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen serta hubungan antara kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang besar terhadap penjualan. Kualitas layanan sendiri memiliki beberapa dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Kualitas layanan ini sangat penting bagi sebuah usaha, khususnya untuk restoran dalam kasus ini. Jika sebuah usaha atau restoran tidak memperhatikan kualitas layanan, kepuasan dari pelanggan tidak akan didapatkan dan kepuasan pelanggan tersebut sangat berpengaruh terhadap hasil penjualan. Hasil penjualan tidak akan maksimal dan tentunya hal ini sangat berbahaya bagi kelangsungan usaha tersebut.

## **I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Restoran Potjies merupakan salah satu dari sekian banyak restoran yang berdiri saat masa pandemi Covid-19 berlangsung yaitu pada Juni 2020. Persaingan ini tentunya dirasakan oleh Restoran Potjies yang terletak pada Jl. Boulevard Raya Gading Serpong No.11, Tangerang. Potjies adalah sebuah restoran yang tentunya bergerak dalam bidang jual beli makanan dan minuman yang berasal dari Taiwan dengan fokus utama penjualannya merupakan kentang dengan berbagai macam protein yang dipadukan dengan saus keju. Restoran Potjies sendiri telah berdiri sejak Juni 2020 hingga sekarang dengan cabang utama yang terletak di Gading Serpong. Pada tahun 2021, Restoran Potjies telah berkembang dan membuka cabang pertamanya yang terletak pada Rawamangun,

Jakarta Utara. Pada tahun yang sama, Potjies membuka cabang keduanya yang terletak pada Puri Indah Mall, Jakarta Barat. Namun, cabang kedua ini tidak bertahan lama dikarenakan hanya mengikuti program yang diselenggarakan oleh pihak mall yaitu pembukaan kedai secara sementara yaitu 3 bulan dan Potjies tidak melanjutkan pembukaan cabang secara tetap pada mall tersebut karena tidak menghasilkan hasil yang baik.

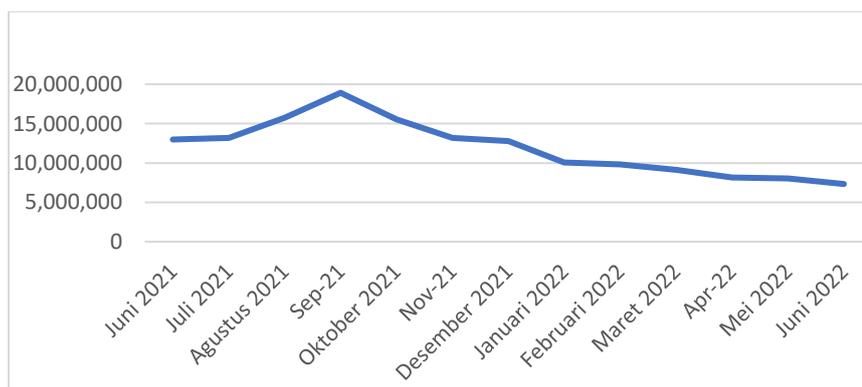
Demi mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal, perlunya dilakukan identifikasi terkait penurunan pendapatan Potjies dengan cara melakukan wawancara terhadap pemilik dan konsumen atau pelanggan yang setidaknya pernah mengunjungi Potjies. Selain wawancara yang akan dilakukan, observasi juga perlu dilakukan dengan melihat ulasan konsumen. Pada penelitian ini, ulasan konsumen yang akan dilihat adalah ulasan konsumen terhadap Potjies pada salah satu situs industri *food and beverages* yaitu PergiKuliner.

Menurut wawancara yang telah dilakukan terhadap pemilik restoran Potjies, target penjualan kotor yang dimiliki adalah sebesar 20 juta per bulan. Target penjualan ini tidak ditentukan oleh pemilik restoran secara sembarangan melainkan memikirkan beberapa faktor seperti menghasilkan *cashflow* yang baik, gaji pegawai, biaya keperluan restoran, dan biaya sewa ruko. Pada tahun pertama, restoran Potjies sempat mencapai target penjualannya namun pada tahun kedua restoran Potjies berdiri target penjualan tersebut belum tercapai. Data yang digunakan dalam penelitian hanya data penjualan Potjies selama satu tahun terakhir.

Terlihat pada Gambar I.1, pendapatan restoran Potjies belum mencapai target penjualannya. Hal ini sebenarnya telah dirasakan oleh pemilik Potjies, namun pemilik tidak mengetahui faktor dan penyebab dari terjadinya hal ini. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pemilik Potjies, kebanyakan pelanggan mengeluh terhadap tempat Potjies yang sangat kecil, beberapa pelayan yang belum menguasai menu Potjies, serta harga yang terlalu mahal. Permasalahan yang teridentifikasi dan hendak dilakukan upaya peningkatan adalah meningkatkan kepuasan pelanggan *offline* restoran Potjies. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, 80% pengunjung Potjies berasal dari penjualan *offline*, sedangkan penjualan *online* memiliki presentase sangat rendah. Pemilik Potjies tentunya ingin melakukan upaya agar pendapatan yang didapatkannya dapat mengalami kenaikan dan dapat bersaing dengan restoran

lain di Tangerang. Pemilik Potjies sendiri telah melakukan beberapa usaha guna menanggulangi permasalahan yang ada seperti melakukan pemasaran pada media sosial seperti Instagram serta membuat promo-promo menarik terhadap produk makanan yang dijualnya. Akan tetapi, hal ini dapat dikatakan belum berhasil dan belum bisa menanggulangi permasalahan yang dialami.

Dengan begitu, perlu dilakukannya perbaikan terhadap restoran Potjies agar pendapatan yang didapatnya dapat meningkat. Perbaikan ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan restoran Potjies, kualitas layanan, dan pengalaman dari pelanggan. Anderson (1994), mengatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan dimana hal tersebut akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. Menurut Susetiyo (2016), kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap penjualan. Jika kepuasan pelanggan belum tercipta, hal ini dapat menyebabkan pelanggan tidak ingin kembali mengunjungi restoran Potjies dan menjadi salah satu faktor terjadinya penurunan penjualan. Selain itu, jika pelanggan mendapatkan kepuasan yang baik, maka pelanggan tersebut akan memiliki rasa lebih tinggi dalam merekomendasikan restoran yang ia kunjungi kepada teman atau kerabatnya. Hal ini juga merupakan sebuah faktor yang dapat meningkatkan penjualan restoran Potjies.



Gambar I.1 Pendapatan Per Bulan

Terlihat pada Gambar I.2, berdasarkan situs industri *food and beverages* yaitu PergiKuliner, setiap konsumen yang pernah mengunjungi restoran Potjies dapat memberikan *review* atau ulasan serta memberikan nilai dengan skala 1-5

dimana nilai sempurna adalah 5 dan paling rendah adalah 1. Pada umumnya, mayoritas pelanggan mengeluh terhadap faktor suasana, harga berbanding rasa, dan pelayanan. Sebagai contoh, Potjies masih tidak memiliki fasilitas seperti ruangan untuk merokok, tempat yang tergolong sempit, pelayanan pegawai yang belum menguasai pekerjaannya, serta harga yang cukup mahal untuk jenis makanan seperti yang dijual Potjies. Menurut observasi yang telah dilakukan pada salah satu situs yang bergerak pada industri *food and beverages* yaitu PergiKuliner, nilai rata-rata yang didapatkan oleh Potjies cukup rendah. Hal ini menyebabkan rendahnya niat konsumen untuk mengunjungi Potjies kembali ataupun pelanggan baru yang ingin mengunjungi Potjies saat melihat terlebih dahulu terhadap review restoran.



Gambar I.2 Review PergiKuliner

Selain itu, guna memperkuat permasalahan yang dimiliki Potjies, telah dilakukannya wawancara terhadap pemilik restoran Potjies sendiri yaitu Bapak Hansin dengan berfokus pada pertanyaan seputar kepuasan pelanggan. Menurut pemilik restoran Potjies sendiri, terdapat dua permasalahan utama yaitu tidak tercapainya target pendapatan dan banyaknya keluhan yang diberikan pelanggan terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan Potjies. Membahas mengenai tidak tercapainya target pendapatan, terdapat banyak faktor yang dapat menyebabkan hal tersebut. Menurut (Kotler & Keller, 2016) faktor yang mempengaruhi pendapatan dibagi menjadi 5 yaitu harga, produk atau jasa, pemasaran, distribusi, dan kualitas.

Wawancara selanjutnya akan dilakukan terhadap pelanggan yang setidaknya pernah membeli produk Potjies. Proses wawancara kepada pelanggan dilakukan terhadap 10 pelanggan yang secara acak mengunjungi restoran dengan

memberikan pertanyaan wawancara setelah melakukan pembelian di restoran. Pada wawancara diberikan beberapa poin pertanyaan terkait alasan ketidakpuasan pengalaman mengunjungi restoran Potjies. Hasil wawancara terhadap pelanggan, didapatkan mayoritas pelanggan menyebutkan tidak memiliki pengalaman yang baik selama mengunjungi restoran Potjies. Berikut akan diberikan hasil wawancara terhadap pelanggan pada restoran Potjies.

Tabel I.1 Data Alasan Ketidakpuasan Pelanggan

No	Alasan	Jumlah
1	Harga makanan tidak sesuai dengan porsi yang diberikan	8
2	Harga makanan terlalu mahal	7
3	Pelayanan pegawai tidak memuaskan	6
4	Waktu menunggu makanan terlalu lama	4
5	Terbatasnya lahan parkir mobil	4
6	Luas restoran yang terlalu sempit	3
7	Pilihan menu yang kurang beragam	2
8	Rasa makanan yang tidak memuaskan	1

Terlihat pada Tabel I.1, setiap responden dapat memilih lebih dari 1 alasan mengapa mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Potjies. Didapatkan 8 responden mengeluhkan harga makanan yang tidak sesuai dengan porsi yang diberikan, 7 responden mengeluh harga makanan terlalu mahal, 6 responden mengeluh terhadap pelayanan pegawai yang tidak memuaskan, 4 responden mengeluh terkait waktu menunggu makanan yang terlalu lama, 4 responden mengeluh terhadap terbatasnya lahan parkir mobil, 3 responden mengeluh terhadap luas restoran yang terlalu sempit, 2 responden mengeluh terkait pilihan menu yang kurang beragam, dan 1 responden mengeluh terkait rasa makanan yang tidak memuaskan. Berdasarkan hasil identifikasi yang telah dilakukan, masalah utama yang dimiliki restoran Potjies terletak pada faktor harga dan pelayanan. Hal ini juga tentunya sangat berpengaruh terhadap penilaian pelanggan pada situs penilaian online seperti PergiKuliner yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan begitu, perlunya dilakukan perbaikan guna menanggulangi ketidakpuasan pelanggan pada restoran Potjies.

Berdasarkan hasil penelitian awal, didapatkan bahwa tingkat kepuasan konsumen restoran Potjies masih rendah. Maka dari itu, perlunya dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang tepat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Metode penelitian yang dapat digunakan dalam penelitian ini beragam, namun melihat penelitian ini mempertimbangkan kepuasan pelanggan dalam penentuan prioritas perbaikannya maka dari itu metode yang cocok digunakan adalah *Improvement Gap Analysis* (IGA). Alasan lain digunakannya metode IGA adalah karena atribut yang dijadikan alat ukur kepuasan pelanggan tidak berbanding lurus (linear), membandingkan antara *gap* ketidakpuasan dengan ketidakpuasan yang dihasilkan guna memberikan usulan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan yang akurat, dan dapat memberikan prioritas perbaikan mana yang perlu diperbaiki terlebih dahulu (paling penting). Akan tetapi, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) yaitu atribut yang digunakan dapat menggunakan atribut dari penelitian sebelumnya. Atribut tersebut tidak bisa langsung dipakai dengan semena-mena dikarenakan harus menyesuaikan pula dengan kondisi kepuasan pelanggan penelitian terdahulu dan sekarang. Atribut yang ada pada penelitian sebelumnya perlu dilakukan sortir dan memilih atribut mana yang dirasa sesuai dan tepat untuk penelitian sekarang agar dapat menghasilkan usulan perbaikan yang tepat dan sesuai dengan permasalahan yang dialami oleh objek penelitian.

Pemilihan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) pada penelitian ini juga melihat dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan metode yang sama pada sebuah restoran sebagai referensi. Pada penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) adalah penelitian yang dilakukan oleh Sitorus, H.M., Fransiscus, H., dan Martin (2013) dengan judul *Improvement Gap Analysis* (IGA) pada Rumah Makan X. Penyelesaian masalah pada rumah makan X dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) didapatkan peluang perbaikan yang dapat diberikan dan dilakukan oleh pihak restoran X terkait kualitas layanan. Hal ini juga serupa dengan pihak yang diteliti yaitu restoran Potjies dimana ingin mengetahui perbaikan apa saja yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan agar mendapatkan kepuasan pelanggan yang maksimal. Didukung dengan pendapat para ahli, metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) merupakan metode

yang menilai kepuasan pelanggan berdasarkan jasa yang telah dilakukan (Tontini & Picolo, 2010). Hal tersebut selaras dengan tujuan pemilik restoran Potjies yang ingin mengetahui tingkat kualitas layanan yang saat ini restoran Potjies lakukan dan atribut apa saja yang harus ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diidentifikasi, didapatkan beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini sebagai berikut

1. Apa saja atribut yang tepat untuk mengukur kepuasan pelanggan pada restoran Potjies?
2. Bagaimana usulan dan prioritas perbaikan yang sesuai untuk restoran Potjies agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA)?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pembatasan masalah dan asumsi penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Pembatasan masalah yang digunakan adalah penelitian yang dilakukan hanya sampai sebatas pemberian rancangan usulan perbaikan untuk restoran Potjies.

Selanjutnya adalah asumsi penelitian yang berguna untuk mendukung usulan perbaikan yang diberikan menjadi semakin tepat. Berikut merupakan asumsi penelitian yang ada pada penelitian ini.

1. Selama penelitian berlangsung, perubahan apapun pada sistem Potjies diasumsikan tidak ada.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Pada setiap penelitian, tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai. Tujuan ini berguna untuk peneliti guna mengetahui dan dapat menentukan tindakan penyelesaian dari permasalahan usulan perancangan niat beli ulang pelanggan terhadap restoran Potjies. Berikut merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian ini.

1. Mengetahui atribut yang tepat untuk mengukur kepuasan pelanggan pada restoran Potjies.

2. Memberikan usulan dan prioritas perbaikan yang harus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada restoran Potjies dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pemilik usaha yang digunakan sebagai tempat penelitian serta para pembaca penelitian ini. Berikut adalah manfaat yang ada dari penelitian yang dilakukan.

1. Pemilik Usaha

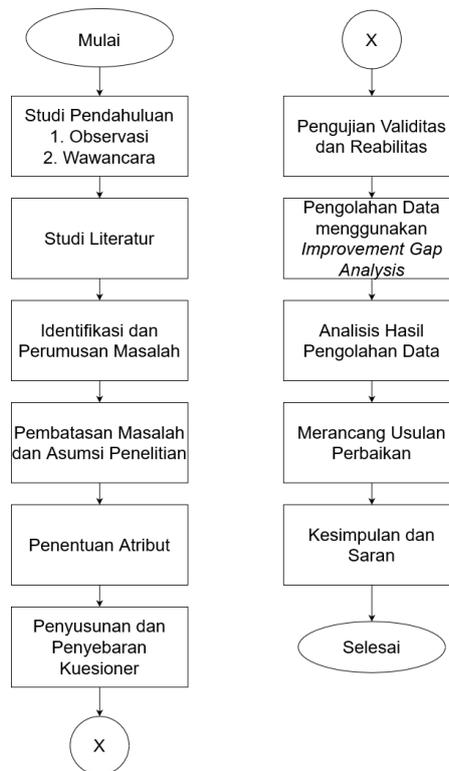
Pemilik usaha Potjies akan memperoleh manfaat seperti mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap restoran Potjies. Faktor tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemilik usaha untuk memperbaiki dan mengembangkan usahanya guna mencapai keuntungan atau pendapatan semaksimal mungkin.

2. Pembaca

Pembaca dapat mendapatkan manfaat berupa ilmu yang dapat dijadikan referensi apabila hendak melakukan penelitian serupa kedepannya. Perkembangan ini akan terus terjadi guna mendapatkan sistem yang lebih baik lagi.

### **I.6 Metodologi Penelitian**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang berguna untuk membuat penelitian yang dilakukan dapat berjalan secara sistematis dan teratur. Metodologi penelitian ini sangat berguna bagi peneliti ataupun pembaca guna dapat mengetahui langkah-langkah urutan penelitian yang dilakukan. Urutan metode penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

Terlihat pada Gambar I.3 yaitu langkah-langkah atau urutan berlangsungnya penelitian. Selanjutnya akan ditulis secara teratur urutan metodologi penelitian yang ada.

#### 1. Studi Pendahuluan

Studi Pendahuluan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 2 cara yaitu melakukan observasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung pada restoran Potjies yang terletak di Gading Serpong. Wawancara dilakukan secara langsung terhadap pemilik restoran Potjies, sedangkan wawancara terhadap pelanggan dilakukan kepada 10 responden yang sudah pernah membeli produk Potjies.

#### 2. Studi Literatur

Pada penelitian yang dilakukan akan dilakukan proses pengolahan data. Hal ini dibutuhkannya bantuan atau informasi terkait teori dan metode yang dirasa cocok untuk penelitian dengan bantuan studi literatur.

#### 3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada setiap penelitian tentunya perlu dilakukan identifikasi dan perumusan masalah guna dapat mencapai tujuan serta dapat memberikan solusi

terhadap permasalahan yang ada secara akurat. Dalam mendapatkan identifikasi dan rumusan masalah perlu dilihatnya data yang dimiliki dan berpengaruh selama penelitian.

4. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Selama proses penelitian, adanya pembatasan masalah guna membuat penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan dapat memberikan solusi yang akurat. Sedangkan asumsi penelitian berguna agar penelitian yang sedang dilakukan tidak berubah-ubah dan terpengaruhi terhadap perubahan atau permasalahan tambahan dari objek penelitian.

5. Penentuan Atribut

Atribut yang ingin diketahui oleh peneliti adalah terkait kepuasan pelanggan, dan akan didapatkan melalui proses wawancara kepada pelanggan dan dibantu dengan bantuan studi literatur. Hal ini dilakukan guna mendapatkan informasi dari pelanggan terkait objek penelitian yaitu restoran Potjies dan studi literatur yang digunakan adalah jurnal atau penelitian terdahulu yang meneliti permasalahan serupa.

6. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Setelah mendapatkan atribut yang didapatkan pada proses sebelumnya, kuesioner dapat disusun menggunakan atribut tersebut. Kuesioner yang dibuat harus sederhana dan membuat para pelanggan tidak merasakan rasa tidak nyaman selama proses pengisian kuesioner.

7. Pengujian Validitas dan Reabilitas

Hasil kuesioner yang ada perlu dilakukan uji validitas data agar hasil yang didapatkan dari kuesioner memiliki data yang akurat dan layak.

8. Pengolahan Data Menggunakan *Improvement Gap Analysis*

Pengolahan data pada penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan *improvement gap analysis* dengan tujuan mengukur kepuasan pelanggan pada restoran Potjies sesuai dengan atribut yang telah didapatkan.

9. Analisis Hasil Pengolahan Data

Hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode IGA selanjutnya akan dilakukan analisis guna menghasilkan usulan perbaikan yang tepat.

10. Merancang Usulan Perbaikan

Pengolahan data yang telah dilakukan akan menghasilkan jawaban atau acuan peneliti untuk memberikan usulan perbaikan kepada pihak restoran Potjies. Usulan ini tentunya diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dimiliki restoran Potjies.

#### 11. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran akan diberikan pada tahap terakhir dari penelitian ini. Kesimpulan dibuat berdasarkan tujuan penelitian dan saran akan diberikan untuk pembaca ataupun para peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian serupa.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Pada subbab ini akan berisikan sistematika penulisan yang akan menjabarkan penjelasan mengenai langkah dan hal yang perlu dilakukan terhadap kelima bab pada penelitian. Kelima bab ini akan dijelaskan menjadi beberapa bagian agar mempermudah pembaca dalam memahami sistematika penulisan yang ada. Sistematika penulisan sendiri berisikan pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, dan kesimpulan dan saran.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I yaitu pendahuluan berisikan latar belakang dan identifikasi masalah dari penelitian yang dilakukan. Setelah didapatkannya latar belakang dan identifikasi masalah, akan ditentukan batasan, asumsi, tujuan, dan manfaat dari penelitian. Metodologi penelitian merupakan bagian selanjutnya yang berisikan alur dari dilakukannya penelitian dan sistematika penulisan merupakan bagian terakhir pada bab pendahuluan ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II yaitu tinjauan pustaka berisikan teori yang digunakan sebagai acuan dan landasan dari penelitian yang dilakukan. Teori yang digunakan merupakan teori mengenai lingkup kualitas jasa yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan berasal dari jurnal dan studi literatur terpercaya.

### **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab III yaitu pengumpulan dan pengolahan data berisikan proses pengumpulan dan pengolahan data dari penelitian yang dilakukan. Data yang diolah diawali dengan penentuan atribut dan penyusunan kuesioner. Selanjutnya, data yang telah didapatkan akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data yang telah lulus uji validitas dan reliabilitas selanjutnya akan diolah dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

#### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab analisis dan usulan perbaikan berisikan analisis dan usulan perbaikan yang dihasilkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada restoran Potjies. Analisis dan usulan perbaikan ini sendiri didapatkan berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab kesimpulan dan saran berisikan kesimpulan dan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian. Kesimpulan berisikan kumpulan poin penting yang menjawab rumusan masalah. Sedangkan, pada bagian saran berguna untuk restoran Potjies sendiri serta pembaca atau peneliti selanjutnya yang hendak meneliti permasalahan serupa.