

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN X DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*  
*ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Valencia Angelica Tanujaya

NPM : 6131801114



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

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN X DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*  
*ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Valencia Angelica Tanujaya

NPM : 6131801114



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

***PROPOSED IMPROVEMENTS TO ENHANCE THE  
CONSUMER SATISFACTION OF RESTAURANT X  
BY USING THE IMPROVEMENT GAP ANALYSIS  
METHOD***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Valencia Angelica Tanujaya

NPM : 6131801114



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

***PROPOSED IMPROVEMENTS TO ENHANCE THE  
CONSUMER SATISFACTION OF RESTAURANT X  
BY USING THE IMPROVEMENT GAP ANALYSIS  
METHOD***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Valencia Angelica Tanujaya

NPM : 6131801114



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Valencia Angelica Tanujaya  
NPM : 6131801114  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN X DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*  
*ANALYSIS*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Juli 2022

**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**

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

**Pembimbing Tunggal**

(Hanky Fransiscus, S.T., M.T.)

## PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,  
Nama : Valencia Angelica Tanujaya  
NPM : 6131801114

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:  
USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
RESTORAN X DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP  
ANALYSIS*

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

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

Bandung, 08 Juli 2022



Valencia Angelica Tanujaya  
NPM : 6131801114

## ABSTRAK

Perkembangan industri makanan dan minuman yang terus meningkat membuat jumlah restoran menjadi bertambah. Restoran X merupakan salah satu restoran yang berada di Karawang, Jawa Barat. Saat ini, tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran X masih kurang baik yang ditunjukkan dengan banyaknya keluhan dari para konsumen. Banyaknya keluhan konsumen diduga berpengaruh terhadap pendapatan restoran X yang menurun dan tidak mencapai target yang ditetapkan. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk meningkatkan kepuasan konsumen restoran X. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Atribut penelitian yang digunakan merupakan atribut dari *modified* DINESERV yang kemudian disesuaikan dengan kondisi restoran X sehingga diperoleh jumlah atribut akhir sebanyak 33 atribut. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan 171 data yang telah dikumpulkan dari penyebaran kuesioner. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh 6 atribut yang berada di kuadran I matriks IGA sehingga keenam atribut tersebut menjadi atribut prioritas dalam perbaikan. Keenam atribut prioritas tersebut terdiri dari atribut restoran memiliki menu yang menarik secara visual dan mencerminkan citra restoran (A11), area makan pada restoran dibersihkan secara menyeluruh (A13), restoran memiliki menu yang mudah untuk dibaca (A15), restoran memiliki area tempat makan yang menarik secara visual (A16), karyawan restoran menyambut saya dengan senyum yang ramah (A20), dan restoran menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat (A25). Dari keenam atribut, dilakukan identifikasi lebih lanjut untuk mencari penyebab rendahnya kepuasan konsumen. Setelah itu, dilakukan perancangan usulan perbaikan untuk seluruh penyebab yang telah diidentifikasi. Terdapat 12 usulan perbaikan yang diusulkan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen terhadap restoran X, antara lain desain menu usulan, pengangkatan atau pemilihan karyawan untuk menjadi supervisor, pembuatan instruksi kerja mengenai pembersihan, penambahan jumlah karyawan, dan lain-lain.

## **ABSTRACT**

*The growth in the food and beverage industry is increasing, thus increasing the number of restaurants. Restaurant X is one of the restaurants in Karawang, West Java. At present, the level of customer satisfaction with restaurant X is still low which is indicated by the number of complaints from customers. Many customer complaints are suspected to have an effect on the income of restaurant X which decreases and does not reach its intended target. Therefore, a study is conducted to increase customer satisfaction of restaurant X. This research is conducted using the Improvement Gap Analysis (IGA) method. The research attributes used are those of modified DINESERV which are adjusted to the condition of the restaurant X, so that the final number of attributes is 33 attributes. The data processing was carried out using 171 data that had been collected from the distribution of the questionnaire. Based on data processing, obtained 6 attributes that are in the first quadrant of IGA matrix so that these six attributes become priority attributes for improvement. The six priority attributes consist of the restaurant having a menu that is visually attractive and reflects the restaurant's image (A11), the dining area in the restaurant is thoroughly cleaned (A13), the restaurant has a menu that is easy to read (A15), the restaurant has a visually appealing dining area (A16), restaurant employees greet me with a friendly smile (A20), and the restaurant provides prompt and appropriate service (A25). Of the six attributes, further identification was carried out to look for the causes of low customer satisfaction. After that, the proposed improvements were designed for all identified causes. There are 12 proposed improvements in order to increase customer satisfaction with restaurant X, including proposed menu design, appointment or selection of employees to be supervisors, making work instructions regarding cleaning, increasing the number of employees, and others.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Restoran X dengan Menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis*”. Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan. Pada proses pengerjaan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis.
2. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan banyak arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal dan penguji sidang skripsi yang telah menguji dan memberikan masukan untuk penelitian ini.
4. Pihak restoran X yang telah mengizinkan restoran X sebagai objek penelitian dan sudah banyak membantu serta meluangkan waktu dalam pemberian informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.
5. Seluruh responden penelitian yang telah membantu penulis dan meluangkan waktu saat proses pengumpulan data kuesioner.
6. Teman-teman mahasiswa Teknik Industri UNPAR angkatan 2018 khususnya kelas A, PST A5 (FORSEE), grup BM, dan teman-teman SP yang saling mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan laporan ini.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis sampai saat ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan

menerima segala kritik serta saran yang diberikan. Penulis juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak restoran X maupun pembaca.

Bandung, 3 Juli 2022

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>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-11
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-12
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-12
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-13
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kepuasan Konsumen .....	II-2
II.3 Metode <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA) .....	II-4
II.4 <i>Modified</i> DINESERV .....	II-8
II.5 Metode Pengumpulan Data .....	II-11
II.6 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-12
II.6.1 <i>Probability Sampling</i> .....	II-12
II.6.2 <i>Nonprobability Sampling</i> .....	II-13
II.7 Skala Pengukuran .....	II-14
II.8 Uji Validitas .....	II-15
II.9 Uji Reliabilitas .....	II-17
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>III-1</b>
III.1 Penentuan Atribut Penelitian.....	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner .....	III-6

III.3 Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner .....	III-10
III.4 Rekapitulasi Profil Responden .....	III-12
III.5 Uji Validitas .....	III-15
III.6 Uji Reliabilitas.....	III-17
III.7 Penyusunan Matriks IGA .....	III-19
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA) .....	IV-1
IV.1.1 Analisis Kuadran I Matriks IGA .....	IV-2
IV.1.2 Analisis Kuadran II Matriks IGA .....	IV-5
IV.1.3 Analisis Kuadran III Matriks IGA .....	IV-6
IV.1.4 Analisis Kuadran IV Matriks IGA.....	IV-7
IV.2 Akar Permasalahan Atribut Prioritas .....	IV-8
IV.2.1 Akar Permasalahan Atribut A11 .....	IV-8
IV.2.2 Akar Permasalahan Atribut A13.....	IV-12
IV.2.3 Akar Permasalahan Atribut A15.....	IV-14
IV.2.4 Akar Permasalahan Atribut A16.....	IV-16
IV.2.5 Akar Permasalahan Atribut A20.....	IV-18
IV.2.6 Akar Permasalahan Atribut A25.....	IV-19
IV.3 Usulan Perbaikan .....	IV-22
IV.3.1 Desain Menu Usulan .....	IV-22
IV.3.2 Pengangkatan atau Pemilihan Karyawan untuk Menjadi Supervisor .....	IV-27
IV.3.3 Pembuatan, Sosialisasi, dan Pelaksanaan Instruksi Kerja Mengenai Pembersihan.....	IV-28
IV.3.4 Penambahan Jumlah Karyawan .....	IV-30
IV.3.5 Pembelian Alat Kebersihan Meja.....	IV-31
IV.3.6 Pembuatan dan Pelaksanaan Jadwal Pembersihan Area Secara Rutin .....	IV-32
IV.3.7 Penyediaan Tempat Sampah dan Pemasangan Poster Himbauan.....	IV-33
IV.3.8 Penggantian dan Penambahan Dekorasi .....	IV-34
IV.3.9 Pengecatan Ulang Tembok/Dinding Area Makan .....	IV-36
IV.3.10 Pembuatan, Sosialisasi, dan Pelaksanaan Instruksi Kerja Mengenai Pelayanan .....	IV-37

IV.3.11 Pelatihan Dasar untuk Karyawan .....	IV-39
IV.3.12 Penambahan Kompor di Dapur .....	IV-40
IV.4 Evaluasi Usulan Perbaikan .....	IV-41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Contoh Komentar Ketidakpuasan pada Google <i>Review</i> .....	I-6
Tabel I.2	Rekapitulasi Keluhan Konsumen Restoran X .....	I-8
Tabel II.1	Atribut-atribut <i>Modified DINESERV</i> .....	II-9
Tabel III.1	Rekapitulasi Pendapat Pihak Restoran X terhadap Atribut .....	III-2
Tabel III.2	Atribut Penelitian .....	III-5
Tabel III.3	Contoh Kuesioner Bagian Kedua .....	III-7
Tabel III.4	Contoh Kuesioner Bagian Ketiga .....	III-8
Tabel III.5	Rekapitulasi Pengujian Awal Kuesioner .....	III-11
Tabel III.6	Nilai Skala Angka untuk Setiap Tingkat Kepuasan .....	III-12
Tabel III.7	Rekapitulasi Uji Validitas .....	III-16
Tabel III.8	Rekapitulasi Nilai AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG .....	III-20
Tabel III.9	Rekapitulasi Nilai Standarisasi IG dan AESDQ .....	III-22
Tabel III.10	Rekapitulasi Pemetaan Atribut pada Matriks IGA .....	III-23
Tabel IV.1	Rekapitulasi Akar Permasalahan .....	III-21
Tabel IV.2	Rekapitulasi Usulan Perbaikan dan Hasil Evaluasinya .....	III-41





## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Perbandingan Pendapatan dan Target Tahun 2021 .....	I-3
Gambar I.2	Metodologi Penelitian .....	I-13
Gambar II.1	Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen .....	II-4
Gambar II.2	Contoh Pertanyaan Metode IGA .....	II-5
Gambar II.3	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> .....	II-7
Gambar III.1	Kuesioner Bagian Keempat .....	III-9
Gambar III.2	Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden.....	III-13
Gambar III.3	Rekapitulasi Usia Responden .....	III-13
Gambar III.4	Rekapitulasi Pekerjaan Responden.....	III-14
Gambar III.5	Rekapitulasi Frekuensi Kunjungan Responden.....	III-14
Gambar III.6	Rekapitulasi Jenis Kendaraan Responden.....	III-15
Gambar III.7	<i>Cronbach's Coefficient Alpha</i> Pertanyaan Fungsional .....	III-18
Gambar III.8	<i>Cronbach's Coefficient Alpha</i> Pertanyaan Disfungsional .....	III-18
Gambar III.9	<i>Cronbach's Coefficient Alpha</i> Pertanyaan <i>Current Satisfaction</i> .....	III-18
Gambar III.10	Hasil Pemetaan Matriks IGA .....	III-23
Gambar IV.1	Menu Awal Halaman Pertama .....	IV-9
Gambar IV.2	Menu Awal Halaman Kedua.....	IV-10
Gambar IV.3	<i>Fishbone</i> Atribut A11 .....	IV-11
Gambar IV.4	<i>Fishbone</i> Atribut A13.....	IV-12
Gambar IV.5	Contoh Sampah di Area Makan .....	IV-14
Gambar IV.6	<i>Fishbone</i> Atribut A15.....	IV-15
Gambar IV.7	<i>Fishbone</i> Atribut A16.....	IV-16
Gambar IV.8	Contoh Lampu Gantung Restoran X.....	IV-17
Gambar IV.9	Contoh Cat Dinding Sudah Terlupas .....	IV-18
Gambar IV.10	<i>Fishbone</i> Atribut A20.....	IV-19
Gambar IV.11	<i>Fishbone</i> Atribut A25.....	IV-20
Gambar IV.12	Halaman Pertama Menu Makanan Usulan.....	IV-23
Gambar IV.13	Halaman Kedua Menu Makanan Usulan.....	IV-23
Gambar IV.14	Menu Minuman Usulan .....	IV-24
Gambar IV.15	Scan QR Code Menu .....	IV-25

Gambar IV.16 Usulan Instruksi Kerja Mengenai Kebersihan .....	IV-29
Gambar IV.17 Contoh Poster Membuang Sampah .....	IV-33
Gambar IV.18 Contoh Dekorasi Lampu Gantung .....	IV-34
Gambar IV.19 Contoh Dekorasi Hiasan Dinding .....	IV-35
Gambar IV.20 Contoh Dekorasi Poster Pajangan <i>Quotes</i> .....	IV-35
Gambar IV.21 Contoh Dekorasi Vas Bunga .....	IV-36
Gambar IV.22 Usulan Instruksi Kerja Mengenai Pelayanan .....	IV-38

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN .....	A-1
LAMPIRAN B HASIL PROFIL RESPONDEN KUESIONER PENELITIAN .....	B-1
LAMPIRAN C HASIL PERTANYAAN FUNGSIONAL KUESIONER PENELITIAN .....	C-1
LAMPIRAN D HASIL PERTANYAAN DISFUNGSIONAL KUESIONER PENELITIAN .....	D-1
LAMPIRAN E HASIL PERTANYAAN KEPUASAN SAAT INI KUESIONER PENELITIAN .....	E-1
LAMPIRAN F HASIL PERTANYAAN KEPUASAN SECARA KESELURUHAN KUESIONER PENELITIAN .....	F-1
LAMPIRAN G HASIL UJI VALIDITAS .....	G-1
LAMPIRAN H CONTOH <i>FORM CHECKLIST</i> KEBERSIHAN AREA MAKAN ..	H-1



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bagian ini dibahas mengenai pendahuluan dari penelitian yang dilakukan. Pendahuluan ini tersusun atas latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan. Berikut merupakan penjabaran dari pendahuluan pada penelitian yang dilakukan.

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

Industri makanan dan minuman merupakan industri yang terus mengalami pertumbuhan di Indonesia. Menurut Plt. Direktur Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian, industri makanan dan minuman berkontribusi signifikan bagi pertumbuhan ekonomi di tengah pandemi Covid-19. Industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor yang memiliki permintaan tinggi ketika pandemi karena asupan bergizi tetap perlu dikonsumsi guna meningkatkan imunitas tubuh dalam menjaga kesehatan. Selain itu, Produk Domestik Bruto (PDB) industri makanan dan minuman bertumbuh secara positif sebesar 3,49% pada triwulan III tahun 2021 (Direktorat Jenderal Industri Agro, 2021). Industri makanan dan minuman yang terus bertumbuh membuat usaha pada industri tersebut, seperti restoran, rumah makan, atau kafe semakin bermunculan dan meningkat. Terdapat 1.201 restoran atau rumah makan di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2019 (Badan Pusat Statistik, 2019). Jumlah tersebut tergolong banyak dibandingkan dengan jumlah restoran atau rumah makan pada provinsi lainnya. Kabupaten Karawang merupakan salah satu dari lima kabupaten/kota dengan jumlah restoran atau rumah makan terbanyak di Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 500 unit pada tahun 2020 (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2021).

Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil untuk menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya, baik berupa makanan ataupun minuman (Atmodjo, 2005). Sama seperti pada usaha lainnya, terdapat tujuan operasional dari didirikannya sebuah

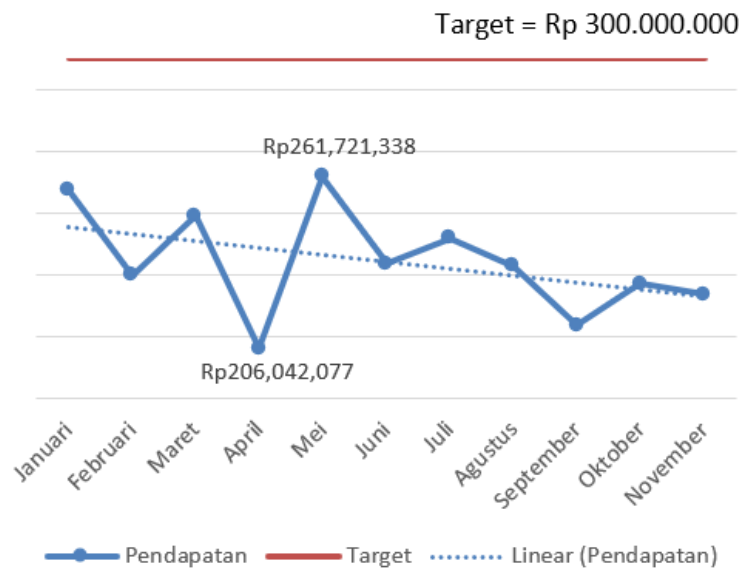
restoran yaitu untuk mencari keuntungan. Namun selain untuk mencari keuntungan, pemberian kepuasan kepada konsumen juga merupakan tujuan operasional yang utama dari restoran. Dengan demikian, kepuasan konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap restoran. Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang muncul pada konsumen, baik senang ataupun kecewa setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler & Keller, 2007).

Seperti yang sebelumnya telah dibahas, industri makanan dan minuman terus bertumbuh sehingga jumlah restoran di Karawang pun semakin meningkat. Dengan banyaknya jumlah restoran di Karawang, maka akan timbul persaingan antar restoran. Setiap restoran akan berusaha dan berlomba-lomba untuk mempertahankan kepuasan yang ada maupun meningkatkan kepuasan yang dirasakan konsumen. Dalam konteks restoran, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen, antara lain rasa makanan, lingkungan fisik, dan layanan karyawan (Zhang, Zhang, & Law, 2013). Oleh karena itu, setiap pemilik restoran perlu memperhatikan faktor tersebut dan berbagai hal lainnya dengan baik agar kepuasan konsumen dapat tercapai. Apabila kepuasan konsumen terpenuhi, maka restoran dapat bertahan dalam persaingan dan keuntungan yang diinginkan dapat diperoleh.

Restoran X merupakan salah satu restoran yang berada di Karawang, Jawa Barat. Didirikan sejak tahun 2014, restoran X menyajikan berbagai macam jenis makanan mulai dari *steak*, *pasta*, ayam goreng, bebek goreng, nasi goreng, dan masih banyak lagi. Tidak hanya menyediakan makanan berat, restoran X juga menyajikan berbagai jenis makanan ringan, seperti *chicken wings*, kentang goreng, *onion ring*, dan lain-lain. Selain itu, restoran X juga menawarkan berbagai jenis minuman seperti teh, *milkshake*, jus, dan sebagainya. Saat ini, terdapat 10 orang pekerja pada restoran X yang terdiri atas koki, pelayan, *dishwasher*, dan kasir. Restoran X terdiri atas 2 tingkat dimana terdapat dua pilihan meja yang disediakan, yaitu meja makan lesehan dan meja makan dengan kursi.

Saat ini, masih ditemukan banyak keluhan dari konsumen mengenai restoran X. Konsumen yang memiliki keluhan tentunya merasa belum puas dengan restoran X. Maka dari itu, terdapat kemungkinan konsumen tersebut tidak akan kembali berkunjung ke restoran X. Dengan demikian, keluhan-keluhan konsumen tersebut secara tidak langsung dapat memengaruhi pendapatan yang

diperoleh oleh restoran X. Gambar I.1 di bawah ini merupakan grafik dari pendapatan pada restoran X pada bulan Januari hingga November 2021 beserta dengan target pendapatan yang ditetapkan setiap bulannya.



Gambar I.1 Perbandingan Pendapatan dan Target Tahun 2021

Berdasarkan Gambar I.1, dapat dilihat adanya indikasi *trend* pendapatan mengalami penurunan selama bulan Januari hingga November 2021. Selain itu, diketahui pula bahwa restoran X belum dapat mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan untuk setiap bulannya pada bulan Januari hingga November 2021. Keadaan ini merupakan sebuah permasalahan karena pendapatan yang diperoleh secara keseluruhan mengalami penurunan dan tidak dapat memenuhi target pendapatan yang diinginkan oleh pemilik setiap bulannya. Padahal target yang ditetapkan dinilai sudah sesuai oleh pemilik berdasarkan pengalaman penjualan sebelumnya serta adanya penyesuaian target pada kondisi pandemi Covid-19 saat ini.

Muncul beberapa dugaan dari pemilik mengenai penyebab dari penurunan pendapatan dan tidak tercapainya target pendapatan pada restoran X. Pemilik merasa bahwa banyak konsumen yang tidak datang kembali ke restoran X sehingga mengakibatkan pendapatan menjadi menurun dan tidak mencapai target. Selain itu, pemilik juga menduga bahwa konsumen tidak datang kembali karena mereka memiliki keluhan-keluhan atas restoran X. Hal ini dikarenakan pemilik cukup sering menemukan keluhan yang menunjukkan tingkat kepuasan

konsumen masih kurang baik atas restoran X. Beberapa keluhan tersebut antara lain pelayanan yang diberikan sangat lambat, kurang terawatnya fasilitas pada restoran X seperti alat makan dan meja yang kotor serta toilet yang kurang bersih, dan sikap yang diberikan oleh pelayan kurang baik. Keluhan tersebut menandakan adanya ketidakpuasan konsumen sehingga akan berdampak pada pendapatan yang diperoleh oleh restoran X. Hal ini dikarenakan kepuasan dapat memengaruhi perilaku yang selanjutnya dilakukan oleh konsumen. Kepuasan dapat membuat konsumen menjadi loyal dan akan melakukan pembelian kembali produk atau jasa tersebut. Selain itu, konsumen yang merasa puas akan cenderung merekomendasikan atau memberikan informasi yang positif mengenai produk atau jasa kepada orang lain (Kotler, 2000). Dengan timbulnya loyalitas dan informasi positif pada konsumen, maka jumlah konsumen yang akan datang ke restoran X juga akan meningkat sehingga pendapatan juga dapat mengalami peningkatan dan mencapai target yang ditetapkan. Sebaliknya, apabila tidak ada loyalitas yang timbul serta terdapat informasi negatif pada konsumen maka konsumen tidak akan datang kembali ke restoran X sehingga pendapatan yang diperoleh menjadi menurun dan tidak mencapai target.

Dengan melihat penjelasan sebelumnya, diketahui bahwa masih terdapat masalah pada restoran X yaitu tingkat kepuasan konsumennya masih kurang baik. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk meneliti lebih lanjut mengenai penyebab timbulnya masalah pada restoran X. Apabila faktor penyebab dari permasalahan yang terjadi diketahui, maka dapat diberikan usulan dan perbaikan apa saja yang perlu dilakukan pada restoran X sehingga kepuasan konsumen dapat ditingkatkan. Dengan demikian, pendapatan yang diperoleh restoran X dapat mengalami peningkatan dan mencapai target yang ditetapkan.

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

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka selanjutnya dapat dilakukan identifikasi masalah. Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang menyebabkan timbulnya keluhan konsumen dari ketidakpuasan konsumen pada restoran X. Identifikasi masalah dilakukan dengan menggunakan dua cara, yaitu observasi dan wawancara.







Pada metode observasi, dilakukan pengamatan langsung pada restoran X. Saat datang ke restoran X, terlihat masih banyak piring dan gelas bekas yang diletakkan di atas meja sisa penggunaan konsumen yang datang sebelumnya. Setelah menunggu beberapa saat pun, para pekerja belum juga membersihkan piring dan gelas bekas tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa para pekerja kurang sigap dan tanggap terhadap kondisi dari meja. Para pekerja seakan-akan menunggu perintah konsumen lain yang baru datang dan hendak menempati meja tersebut untuk membersihkan meja tersebut. Tentunya hal ini membuat konsumen yang baru datang kurang nyaman karena tidak disediakan meja yang bersih dan rapi. Selain itu, dapat dilihat pula bahwa seluruh pekerja yang ada di restoran X tidak memperhatikan protokol kesehatan sama sekali. Para pekerja, baik koki, kasir, dan pelayan tidak menggunakan masker dimana pada masa pandemi ini penggunaan masker merupakan sesuatu yang wajib untuk dilakukan. Konsumen yang baru datang juga dibiarkan langsung masuk begitu saja, tanpa adanya pemeriksaan suhu tubuh maupun arahan untuk mencuci tangan. Hal ini merupakan suatu hal yang kurang baik karena restoran X kurang memperhatikan faktor kesehatan dan keselamatan sehingga kemungkinan banyak konsumen yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Observasi juga dilakukan pada tingkat dua dari bangunan restoran X. Pada tingkat dua tersebut, tidak adanya pelayan yang berjaga dan siap pada area tersebut. Hal ini dapat membuat konsumen perlu untuk turun ke tingkat satu, mencari, dan memanggil pelayan yang ada apabila hendak bertanya ataupun memesan sesuatu. Tentunya, konsumen akan merasa kurang nyaman apabila hal ini terjadi karena beranggapan para pelayan bersikap tidak peduli dengan kebutuhan konsumen. Selain itu, ditemukan pula berbagai sampah yang ada di lantai serta piring dan gelas bekas yang masih tetap dibiarkan pada area tingkat dua tersebut. Untuk mengetahui cita rasa secara langsung dari makanan yang ditawarkan di restoran X, dipesan suatu jenis makanan. Namun, proses pembuatan dan pengantaran pesanan terkesan cukup lama. Tidak hanya itu saja, walaupun sudah menunggu cukup lama namun makanan yang disajikan juga mengecewakan. Hal ini dikarenakan makanan tersebut masih dingin dan tidak dimasak dengan baik sehingga makanan menjadi tidak dapat dinikmati. Toilet yang tersedia juga kurang diperhatikan aspek kebersihannya. Terdapat beberapa

sarang laba-laba pada dinding toilet serta tidak adanya tempat sampah yang disediakan. Hal ini menunjukkan bahwa toilet tersebut tidak dirawat dengan baik.





Selain melakukan observasi secara langsung, dilakukan pula observasi mengenai keluhan para konsumen dari restoran X berdasarkan *review* yang ada di internet. Berdasarkan *review* yang ada di Google, terdapat komentar yang bersifat positif maupun negatif mengenai restoran X. Beberapa komentar yang bersifat positif, antara lain harga makanan yang murah, menunya variatif, tempat cocok untuk keluarga, dan lain-lain. Di sisi lain, masih banyak konsumen yang merasa tidak puas sehingga memberikan *review* yang negatif. *Review* merupakan salah satu dari beberapa faktor yang dapat menentukan keputusan pembelian seseorang (Lee & Shin, 2014). Dengan demikian, *review* negatif yang diberikan oleh konsumen dapat menyebabkan calon konsumen lainnya menjadi tidak mau berkunjung dan melakukan pembelian di restoran X. Tabel I.1 di bawah ini merupakan beberapa contoh komentar negatif yang menunjukkan bahwa konsumen belum puas dengan restoran X pada Google *review*.

Tabel I.1 Contoh Komentar Ketidakpuasan pada Google *Review*

No	Komentar
1	 <b>Desry Oktavianty</b> 1 ulasan ★★★★★ sebulan lalu Pelayanan lambat,, ini baru plg dr sana satu jam lebih baru satu pessenan yg datang,, pas di tanyain lg pesenan yg lain nya katanya abis,, setelah satu jam lebih nunggu,, tolong ya perbaiki lagi pelayanannya,, td depan sy orang mkn minta dua lagi sendok sampai mkn selesai gak d ambil,, sudah ke dua pelayan bilang, sampai mereka plg,,kecewa,, tolong pelayanan d perbaiki,, karena walau masakan enak pelayanan kurang nanti bnyk yg kecewa,, 🙏🙏🙏🙏
2	 <b>Dea Putri Iskandar</b> 5 ulasan · 3 foto ★★★★★ sebulan lalu Makanan nya enak, murah. Tempatnya bagus juga. Cuma pelayannya JUDES BANGETTTTTTTTTT. gak ada etika. ga ada ucapan makasih, maaf, tunggu sebentar. Harus di training!!!
3	 <b>paulus prayoga</b> 21 ulasan ★★★★★ 2 bulan lalu Pelayanan sangat kurang ramah Tempat tdk terawat, kotor
4	 <b>Arum Dhita Puspita</b> 2 ulasan · 1 foto ★★★★★ 3 bulan lalu Makanannya biasa aja, pelayannya judes2 banget jadi ga mood mau makan apalagi mba2 kasirnya nyolot banget. Pas bayar kembaliannya gak ada, padahal pengunjung rame banget kan harusnya banyak uang kecil buat kembalian. Ga akan ke sini lagi deh.

(lanjut)

Tabel I.1 Contoh Komentar Ketidakpuasan pada Google *Review* (lanjutan)

No	Komentar
5	 <b>achmad nijar</b> 5 ulasan · 3 foto <span style="float: right;">⋮</span> ★★★★★ 3 bulan lalu langsung ke intinya, pelayanan lama, pelayannya judessss, sisa piring bekas makan di didiemin gitu aja meskipun ada tamu yg datang, terus pas mau bayar kembalian nya ngga ada udah weh ga ada basa basi ga apa apa saya ikhlasin aja, semoga ada perbaikan utk kedepannya
6	 <b>9E Siti Rahmadani</b> 1 ulasan <span style="float: right;">⋮</span> ★★★★★ 4 bulan lalu Kelamaan ms soto gk d ksh sendok nya sampe bihun nya dh segede" cacing prh nya minum nya gk dtng"
7	 <b>Alan* 2267</b> 1 ulasan <span style="float: right;">⋮</span> ★★★★★ 4 bulan lalu Pelayanan buruk, pesanan jadi double karena pelayan tidak melihat apa yang sudah saya pesan, karena saya pelanggan yang baik, saya terima saja semua pesanan, untuk makanan oke hanya dipelayanan saja not good
8	 <b>wina aprilia</b> 5 ulasan <span style="float: right;">⋮</span> ★★★★★ 4 bulan lalu Menu2nya mayan enakndan murah. Tp makan disini bikin esmosi dijiwaaa udah teh lamaa nunggu menu dtg, ketambah judeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeee bgt pelayannya. Yg paling kesell kemarin makan disana, Minta satu nasi diduluin buat anak, udah 3x ngomong sama pelayan ga ada yang denger ya Allah tega amaaaaaat.

Berdasarkan Tabel I.1, dapat dilihat bahwa beberapa komentar tersebut terdiri atas keluhan mengenai pelayanan yang diberikan sangat lambat dan buruk, rasa makanannya biasa saja, tempat tidak terawat dan kotor, dan sikap pelayan yang kurang baik. Adapun komentar-komentar yang dilontarkan oleh konsumen tersebut berisi informasi mengenai restoran X yang bersifat negatif, bahkan ada yang menyebutkan bahwa tidak akan datang kembali ke restoran X. Komentar yang bersifat negatif dan sikap untuk tidak datang kembali merupakan dampak dari tidak terpenuhinya kepuasan yang dirasakan konsumen. Selain itu, diketahui pula bahwa *rating* restoran X pada Google *review* hanya bernilai 4,2 dari skala 5 dimana *rating* tersebut dinilai belum cukup baik. Oleh karena sudah diketahui *rating* dan ditemukan beberapa keluhan mengenai restoran X di internet, maka muncul dugaan bahwa memang tingkat kepuasan konsumen masih kurang baik. Maka dari itu, dilakukan wawancara dengan pihak restoran X untuk memvalidasi adanya keluhan dan kurang baik nya kepuasan konsumen tersebut.

Wawancara dengan pihak restoran dilakukan pada manajer restoran X untuk menanyakan apakah benar masih ditemukan keluhan dari konsumen serta apa saja keluhannya. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa memang benar masih ditemukan keluhan dari konsumen. Manajer restoran X mengatakan bahwa salah satu keluhan yang sering dilontarkan oleh konsumen adalah pelayanan yang diberikan sangat lama. Konsumen perlu menunggu dan membuang waktu yang cukup lama hingga pesannya sampai pada mejanya. Hal ini merupakan sebuah masalah karena tidak semua orang dapat menunggu kedatangan pesanan dengan sabar. Kemungkinan konsumen akan merasa kecewa karena harus menunggu dengan sangat lama sehingga muncul ketidakpuasaan dari konsumen, terutama bagi konsumen yang datang ke restoran X dengan kondisi cukup lapar. Selain itu, terdapat konsumen yang memberikan keluhan mengenai sikap para pelayan yang tidak sopan dan kurang ramah sehingga konsumen belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayan. Sementara itu, terdapat keluhan lain mengenai kondisi tempat yang kurang bersih. Alat makan konsumen sebelumnya tidak langsung dibersihkan, melainkan dibiarkan begitu saja di atas meja hingga konsumen lain datang dan hendak menempati meja tersebut.

Wawancara tidak hanya dilakukan pada salah satu pihak saja (pihak restoran), namun dilakukan pula wawancara dari sisi konsumen. Wawancara dilakukan kepada 20 orang responden yang sudah pernah mengunjungi restoran X. Wawancara dilakukan untuk menanyakan apakah 20 orang responden tersebut merasa puas dengan restoran X. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa 17 dari 20 orang atau sebesar 85% konsumen merasa tidak puas dengan restoran X. Selain itu, ditanyakan pula kepada 20 orang responden apakah mereka mau datang kembali ke restoran X. Dari 20 orang, sebanyak 13 orang atau sebesar 65% mengatakan tidak ingin datang kembali ke restoran X karena mereka merasa tidak puas. Selain itu, ditanyakan pula kepada setiap responden terkait dengan keluhan yang dirasakan mengenai restoran X. Tabel I.2 merupakan rekapitulasi keluhan konsumen restoran X dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan Konsumen Restoran X

No	Keluhan	Frekuensi
1	Waktu penyajian makanan lama	14
2	Fasilitas makan (alat makan, meja) kurang bersih	9

(lanjut)

Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan Konsumen Restoran X (lanjutan)

No	Keluhan	Frekuensi
3	Banyak lalat atau nyamuk	6
4	Pelayan tidak ada yang berjaga di lantai 2 sehingga sulit dicari	5
5	Toilet kurang terawat atau kurang bersih	4
6	Pelayan kurang ramah	4
7	Pelayan kurang sigap (contoh: piring kotor suka dibiarkan di atas meja dan tidak dirapikan, pelayan lama kalau dipanggil)	4
8	Tampilan menu kurang menarik dan agak sulit dibaca	4
9	Pencahayaan ruangan kurang (gelap)	3
10	Tidak ada aturan protokol kesehatan (pelayan tidak menggunakan masker, dll)	3
11	Metode pembayaran kurang bervariasi (hanya bisa tunai)	3
12	Rasa makanan biasa saja	3
13	Dekorasi bangunan kurang bagus atau kurang terawat	2
14	<i>Smoking area</i> dan <i>non-smoking area</i> tidak dibatasi sehingga suka bau rokok	2
15	Urutan datangnya makanan tidak sesuai dengan urutan kedatangan konsumen	2
16	Masakan tidak diolah dengan baik (tidak panas, seperti dari kulkas)	2
17	Porsi makanan sangat sedikit	2
18	Tidak ada promo	2

Berdasarkan Tabel I.2 di atas, terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh responden dimana keluhan tersebut juga menggambarkan bahwa konsumen belum puas terhadap restoran X. Adapun keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen mencangkup berbagai sisi dari restoran, baik dari fasilitas, lama pelayanan, sikap pelayan, makanan, tampilan menu, dan sebagainya. Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen masih kurang baik yang ditunjukkan dengan banyaknya keluhan dan komentar buruk yang ada untuk restoran X. Oleh karena ketidakpuasan dapat menyebabkan konsumen tidak mau kembali ke restoran X, maka perlu dilakukan peningkatan kepuasan. Peningkatan kepuasan perlu untuk dilakukan agar selanjutnya konsumen mau kembali lagi ke restoran X dan dapat memberikan informasi yang positif bagi orang lain.

Sampai saat ini, pihak restoran X belum pernah melakukan perbaikan dengan baik untuk mengatasi permasalahan mengenai kurang baiknya tingkat kepuasan konsumen. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui permasalahan yang terkait dengan kepuasan konsumen di restoran X sehingga dapat diberikan usulan perbaikan. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari restoran X adalah metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). *Improvement Gap Analysis* (IGA) merupakan metode analisis kuadran yang dapat membandingkan ekspektasi ketidakpuasan konsumen saat performansi suatu atribut rendah dengan ekspektasi kepuasan konsumen saat performansi suatu atribut ditingkatkan (Tontini & Picolo, 2010). Dengan menggunakan metode IGA, dapat diketahui atribut-atribut yang membuat konsumen menjadi tidak puas sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

Sebenarnya, terdapat metode lain yang dapat mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan, seperti metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Kano. Melalui metode IPA, dapat diketahui prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan performansi atribut (Martilla & James, 1977). Akan tetapi, metode IPA memiliki kelemahan karena memungkinkan untuk memberikan prioritas perbaikan yang salah. Hal ini dikarenakan terdapat asumsi dalam metode IPA, yaitu hubungan performansi dan kepuasan konsumen bersifat linier atau berbanding lurus, padahal tidak selalu seperti demikian. Sementara itu, metode Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut berdasarkan seberapa baik jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen (Kano, Seraku, Takahashi, & Tsuji, 1984). Namun, metode Kano memiliki kelemahan karena hanya berkaitan dengan kepuasan konsumen apabila suatu atribut memiliki performansi yang baik dan saat memiliki performansi yang buruk. Maka dari itu, metode Kano tidak berkaitan dengan kepuasan konsumen saat ini atas suatu atribut.

Dengan adanya kelemahan pada kedua metode, maka metode IGA lebih dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan metode IGA sendiri dikembangkan untuk mengatasi kelemahan yang terdapat pada metode IPA dan Kano. Dengan demikian, informasi yang dihasilkan oleh metode IGA menjadi lebih banyak karena mempertimbangkan kepuasan konsumen saat ini sehingga berhubungan pula dengan persepsi dan ekspektasi konsumen akan suatu atribut. Dalam metode IGA juga tidak terdapat asumsi bahwa performansi

atribut berhubungan linier dengan kepuasan konsumen sehingga tidak menimbulkan pemberian usulan perbaikan yang keliru. Oleh sebab itu, usulan perbaikan yang akan diberikan pada penelitian ini menjadi lebih tepat dan efisien karena berdasarkan atribut yang memang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen.

Dalam pelaksanaannya, metode IGA membutuhkan atribut-atribut yang akan digunakan untuk penilaian terkait dengan kepuasan konsumen. Pada penelitian ini, atribut-atribut yang akan digunakan merupakan atribut dari *modified DINESERV*. *Modified DINESERV* dipilih untuk digunakan dalam penelitian karena telah sesuai dan cocok dengan kondisi yang ada dimana *modified DINESERV* digunakan untuk mengukur persepsi konsumen mengenai kualitas layanan pada sebuah restoran (Kim, Joung, Yuan, Wu, & Chen, 2009). Pemilihan *modified DINESERV* juga didasarkan untuk menerapkan hasil penelitian Kim et al. (2009), dimana *modified DINESERV* sudah dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan di restoran sehingga penelitian ini akan menjadi lebih terarah. Maka dengan menggunakan metode IGA dan *modified DINESERV*, dapat diberikan usulan perbaikan untuk menyelesaikan permasalahan restoran X dimana tingkat kepuasan konsumennya diduga masih kurang baik.

Berdasarkan identifikasi terhadap permasalahan yang terjadi, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah pada restoran X. Rumusan masalah tersebut akan dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran X saat ini?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen restoran X?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di restoran X?

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

Pada penelitian ini, dilakukan pembatasan masalah yang bertujuan untuk memfokuskan permasalahan yang diteliti dengan cara menentukan dan membatasi ruang lingkup penelitian. Batasan perlu didefinisikan dengan jelas karena tidak semua hal dapat dimasukkan ke dalam penelitian sehingga penelitian

dapat dilakukan dengan lebih terarah. Batasan-batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap pemberian usulan perbaikan, tidak sampai tahap implementasi.
2. Usulan perbaikan yang diberikan tidak memperhitungkan biaya yang dibutuhkan.

Selain batasan masalah, ditetapkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini. Penetapan asumsi dilakukan karena tidak semua hal dapat diatur sehingga perlu diasumsikan bahwa hal tersebut adalah benar adanya. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah layanan restoran X tidak mengalami perubahan yang signifikan selama masa penelitian.

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

Berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah, dapat dipaparkan tujuan dari penelitian ini. Dengan adanya tujuan, diharapkan penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih terarah dalam rangka penyelesaian masalah yang terdapat pada restoran X. Tujuan dari penelitian pada restoran X adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran X saat ini.
2. Mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen restoran X.
3. Merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen restoran X.

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat-manfaat tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak restoran X. Berikut ini merupakan manfaat penelitian yang dilakukan pada restoran X.

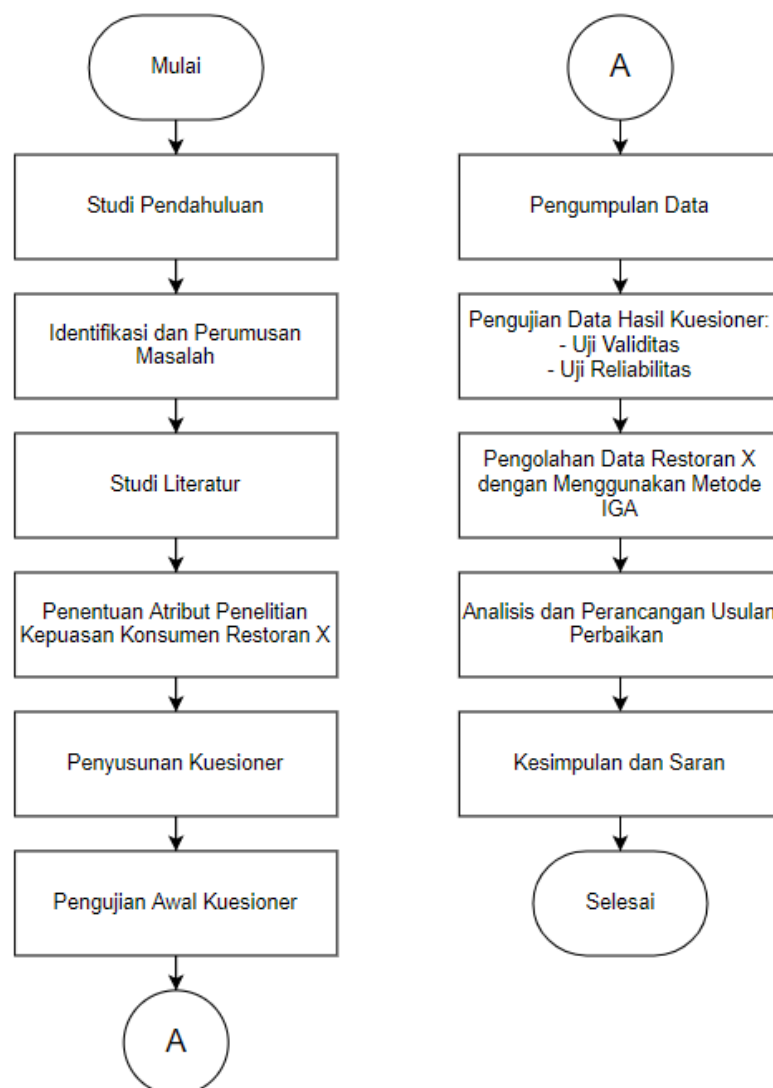
1. Pihak restoran X dapat mengetahui atribut penting yang memengaruhi kepuasan konsumen.
2. Dapat membantu pihak restoran X untuk memperoleh informasi mengenai berbagai rancangan usulan perbaikan yang dapat dilakukan sehingga pihak restoran X mampu meningkatkan kepuasan konsumen.



3. Pembaca dapat mengetahui atribut penting yang memengaruhi kepuasan konsumen pada restoran beserta dengan solusi yang dapat diberikan berdasarkan atribut tersebut.
4. Dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian yang memiliki permasalahan serupa.

### I.6 Metodologi Penelitian

Dalam merancang penelitian ini, terdapat beberapa tahapan yang perlu dilakukan. Tahapan ini dilakukan agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis sehingga dapat diperoleh hasil yang baik. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam sebuah *flowchart* seperti pada Gambar I.2.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

Berdasarkan Gambar I.2, dapat dilihat bahwa terdapat 11 buah tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini. Kesebelas tahapan tersebut dimulai dari studi pendahuluan, identifikasi dan perumusan masalah, hingga kesimpulan dan saran. Berikut ini merupakan penjelasan lebih lanjut dari setiap tahapan yang dilakukan.

1. Studi Pendahuluan

Tahapan pertama yang dilakukan adalah studi pendahuluan. Studi pendahuluan dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi yang terjadi di restoran X sehingga didapatkan topik dan permasalahan yang akan diteliti. Informasi tersebut diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara awal.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah memperoleh topik penelitian dan mengetahui informasi yang mendukung permasalahan, maka dilakukan identifikasi dan perumusan masalah. Identifikasi masalah dilakukan dengan observasi dan wawancara lebih lanjut untuk mengetahui masalah yang terjadi pada restoran X. Kemudian, masalah yang telah diidentifikasi akan dirumuskan menjadi beberapa poin. Selain itu, dilakukan pula pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian dapat lebih difokuskan karena ruang lingkupnya yang telah ditentukan serta tidak semua hal dapat diatur sehingga perlu diasumsikan bahwa hal tersebut benar adanya.

3. Studi Literatur

Pada tahap ini, dilakukan proses pengumpulan referensi dan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Studi literatur dilakukan untuk memperdalam teori-teori yang berhubungan dan mendukung penelitian ini. Selain itu, studi literatur juga digunakan untuk menentukan metode penelitian. Referensi dan dasar teori pada studi literatur yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari buku, jurnal, *website*, dan sebagainya.

4. Penentuan Atribut Penelitian Kepuasan Konsumen Restoran X

Dalam tahap ini, dilakukan penentuan atribut-atribut penelitian yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen di restoran X. Atribut penelitian diperoleh berdasarkan atribut yang terdapat pada *modified* DINESERV. Dilakukan penyesuaian atribut *modified* DINESERV yang akan digunakan berdasarkan pertimbangan dari pihak restoran X.

#### 5. Penyusunan Kuesioner

Selanjutnya, dilakukan tahap penyusunan kuesioner berdasarkan atribut-atribut yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Adapun atribut-atribut tersebut disusun ke dalam pertanyaan-pertanyaan kuesioner sesuai dengan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Adapun pertanyaan dalam kuesioner tersebut akan terdiri atas pertanyaan fungsional, disfungsional, dan *current satisfaction*.

#### 6. Pengujian Awal Kuesioner

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner yang telah disusun, dilakukan pengujian awal kuesioner terlebih dahulu. Pengujian ini bertujuan untuk memeriksa kelayakan atau kejelasan kuesioner sebelum disebarluaskan secara luas, serta untuk mengetahui apakah masih terdapat kekurangan pada kuesioner. Apabila masih terdapat kekurangan, maka kuesioner akan diperbaiki terlebih dahulu sehingga kuesioner yang akan disebarluaskan lebih dapat dipahami oleh para responden.

#### 7. Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data. Pengumpulan data akan dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang sudah pernah mengunjungi restoran X. Jumlah responden dari kuesioner akan ditentukan sesuai dengan ukuran sampel yang sebaiknya diambil untuk penelitian ini. Konsumen diminta memberikan penilaian untuk masing-masing atribut pada kuesioner yang disebarluaskan.

#### 8. Pengujian Data Hasil Kuesioner

Setelah memperoleh hasil kuesioner, selanjutnya dapat dilakukan pengujian data. Pengujian data yang dilakukan berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner bersifat konsisten apabila digunakan dalam waktu yang berbeda serta dapat memberikan hasil yang terpercaya.

#### 9. Pengolahan Data Restoran X dengan Menggunakan Metode IGA

Tahap yang dilakukan setelah memperoleh data yang valid dan reliabel adalah melakukan pengolahan data dengan menggunakan metode IGA. Pada tahap ini, akan dilakukan perhitungan AESFQ (*Average Expected Satisfaction with*

*Functional Question*), AESDQ (*Average Expected Dissatisfaction with Dysfunctional Question*), ACS (*Average Current Satisfaction*), serta IG (*Improvement Gap*). Dengan adanya nilai-nilai tersebut, akan dihasilkan suatu matriks IGA dengan nilai standarisasi AESDQ sebagai sumbu y dan nilai standarisasi IG sebagai sumbu x.

#### 10. Analisis dan Perancangan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini akan dilakukan analisis dari hasil pengolahan data yang telah diperoleh sebelumnya. Dengan dilakukannya analisis, maka dapat diketahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan matriks IGA. Maka dari itu, dapat diberikan usulan perbaikan untuk atribut-atribut prioritas yang telah diketahui guna meningkatkan kepuasan konsumen pada restoran X.

#### 11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan dilakukan penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan akan menjawab tujuan penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya. Selain itu, akan diberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi pihak restoran X untuk mengatasi permasalahan yang ada dan saran bagi pembaca lain dalam penelitian selanjutnya.

### I.7 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, seluruh penulisan disusun secara sistematis sehingga terdapat sistematika penulisan yang jelas. Tujuan dari adanya sistematika penulisan adalah untuk menggambarkan penelitian secara terstruktur sehingga pembaca akan lebih mudah dalam memahami penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan tersebut terdiri atas 5 bagian, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Berikut ini merupakan penjelasan dari setiap bagian yang ada.

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dipaparkan hal-hal yang menjadi latar belakang masalah dalam penelitian serta dilanjutkan dengan identifikasi dan perumusan masalah. Selain itu, akan ditentukan pula batasan dan asumsi sehingga penelitian menjadi lebih berfokus pada ruang lingkup yang ingin diteliti. Kemudian, terdapat pula pemaparan mengenai tujuan dan manfaat dari adanya penelitian ini. Pada

bab ini juga terdapat metodologi penelitian mengenai tahap-tahap penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian. Teori-teori tersebut digunakan sebagai referensi dan dasar yang dapat mendukung penelitian ini. Selain itu, teori-teori tersebut juga digunakan untuk pengolahan data dan analisis yang akan dilakukan. Teori-teori yang dibahas terdiri atas teori mengenai jasa, kepuasan konsumen, metode *Improvement Gap Analysis* (IGA), *modified DINESERV*, dan lain-lain.

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

Pada bab ini akan dipaparkan terkait dengan pengumpulan dan pengolahan data dalam penelitian. Terdapat beberapa tahap yang dilakukan dalam pengumpulan data, seperti studi literatur terkait dengan atribut, penyusunan kuesioner, serta penyebaran kuesioner kepada responden. Kemudian, data yang telah diperoleh akan diolah lebih lanjut untuk dilakukan pengujian validitas, pengujian reliabilitas, serta perhitungan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

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

Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis yang dilakukan pada proses-proses yang telah dilakukan dalam pengolahan data. Setelah dilakukan analisis, maka akan diberikan usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada restoran X. Usulan perbaikan tersebut dirancang guna meningkatkan kepuasan konsumen pada restoran X.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan pada restoran X. Kesimpulan yang diberikan menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan pada awal penelitian. Di sisi lain, saran diberikan dengan harapan dapat berguna bagi pihak restoran X maupun bagi penelitian selanjutnya.

