

**EVALUASI DAN PERBAIKAN KEPUASAN
PELANGGAN BAKMI X DENGAN MENGGUNAKAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Erick Michael Aristama
NPM : 6131901012



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

**EVALUASI DAN PERBAIKAN KEPUASAN
PELANGGAN BAKMI X DENGAN MENGGUNAKAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Erick Michael Aristama
NPM : 6131901012



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Erick Michael Aristama
NPM : 6131901012
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : EVALUASI DAN PERBAIKAN KEPUASAN
PELANGGAN BAKMI X DENGAN MENGGUNAKAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 25 Agustus 2023
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Tunggal

(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Erick Michael Aristama

NPM : 6131901012

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
EVALUASI DAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN BAKMI X DENGAN
MENGUNAKAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN 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, 28 Juli 2023

Erick Michael Aristama

NPM : 6131901012

ABSTRAK

Bakmi X adalah rumah makan yang berlokasi di daerah Muara Karang, Jakarta Utara. Bakmi X sedang dihadapi oleh permasalahan, yaitu menurunnya pendapatan dan pendapatan perbulan yang tidak mencapai target yang ditetapkan. Studi pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara langsung kepada pemilik dan pelanggan. Berdasarkan studi pendahuluan, diperoleh hasil bahwa keluhan konsumen terhadap layanan restoran Bakmi X menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan. Dalam rangka mengukur kepuasan konsumen bakmi x, penelitian ini menggunakan 23 atribut yang diperoleh melalui studi literatur sebagai dasar instrumen kuesioner. Kuesioner ini disebar secara langsung di restoran. Hasil kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Improvement Gap Analysis (IGA). Metode CSI digunakan untuk menilai tingkat kepuasan layanan di Bakmi X, sedangkan metode IGA digunakan untuk mengidentifikasi atribut prioritas yang perlu diperbaiki. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan di Bakmi X dinilai cukup puas dengan angka yang didapatkan sebesar 52,96%. Berdasarkan pemetaan atribut ke dalam matriks IGA, diperoleh hasil bahwa terdapat 5 buah atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki, yaitu atribut A4 (Memiliki karyawan berpenampilan rapi dan sopan), A5 (Bersih (termasuk toilet, dan fasilitas lainnya)), B3 (Memiliki proses pembayaran mudah dan fleksibel), B5 (Menyajikan menu sesuai dengan pesanan), dan B1 (Memiliki karyawan yang terlatih, kompeten, dan berpengalaman). Selanjutnya, atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki akan dicari akar permasalahannya dengan menggunakan fishbone diagram. Berdasarkan hasil analisis akar permasalahan tersebut, diperoleh beberapa rekomendasi perbaikan untuk Bakmi X, yaitu pembuatan seragam khusus untuk karyawan, pembuatan peraturan tertulis mengenai cara berpenampilan karyawan pria dan wanita, penggunaan semprotan sabun dan wiper meja, pembuatan form pengecekan rutin kebersihan WC, penggunaan metode pembayaran non tunai dengan mesin EDC dan QRIS, serta langkah perbaikan lainnya.

ABSTRACT

Bakmi X is a restaurant located in Muara Karang, North Jakarta. Bakmi X is currently facing challenges, including a decline in revenue and failure to reach the set monthly target. A preliminary study was conducted through direct interviews with the owner and customers. Based on the preliminary study, it was found that customer complaints about Bakmi X's services were the main cause of customer dissatisfaction. In order to measure customer satisfaction at Bakmi X, this research used 23 attributes obtained from literature as the basis for a questionnaire instrument. The questionnaire was distributed directly at the restaurant. The collected data was then processed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Improvement Gap Analysis (IGA) methods. The CSI method was used to evaluate the level of service satisfaction at Bakmi X, while the IGA method was utilized to identify priority attributes that needed improvement. The results of the data analysis showed that the level of service satisfaction at Bakmi X was considered quite satisfactory, with a percentage of 52.96%. Based on the mapping of attributes into the IGA matrix, it was identified that there were 5 attributes that became top priorities for immediate improvement, namely attribute A4 (Having neatly dressed and courteous employees), A5 (Cleanliness (including toilets and other facilities)), B3 (Having easy and flexible payment process), B5 (Serving menus according to orders), and B1 (Having trained, competent, and experienced employees). Furthermore, the attributes prioritized for improvement were analyzed to find the root causes of the issues using a fishbone diagram. Based on the analysis of the root problems, several improvement recommendations for Bakmi X were proposed, including creating special uniforms for employees, establishing written regulations regarding the appearance of male and female employees, using soap sprayers and table wipers, implementing a routine checklist for WC cleanliness, adopting non-cash payment methods through EDC machines and QRIS, and other improvement measures.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat berlimpah yang dilimpahkan oleh-Nya atas selesainya laporan tugas akhir skripsi dengan judul “EVALUASI DAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN BAKMI X DENGAN MENGGUNAKAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS” dengan tepat waktu. Hambatan maupun rintangan telah dihadapi oleh penulis pada saat penyusunan skripsi ini. Namun, segala kesulitan tersebut telah terselesaikan dengan baik atas bimbingan dan bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak secara moril dan spiritual. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada

1. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Romy Loice, S.T., M.T dan Ibu Clara Theresia, S.T., M.T, selaku dosen penguji sidang proposal yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi dosen penguji skripsi serta memberikan masukan terkait hasil penelitian yang telah dilakukan.
3. Seluruh dosen di Teknik Industri UNPAR yang telah dengan tulus hati memberikan ilmu kepada penulis selama menjalankan studi
4. Pemilik Bakmi X, yang telah bersedia untuk menjadikan usahanya sebagai objek penelitian skripsi
5. Seluruh karyawan Bakmi X, yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian disana
6. Ayah yaitu Rendy Aristama, Ibu yaitu Yenny Sutanto, dan Kakak yaitu Erika Michella Aristama yang selalu memberikan saya doa dan juga dukungan selama penulis melakukan penelitian
7. Karyn Poh, selaku teman seperjuangan dari 1 domisili yang sama, yang juga selalu memberikan semangat, hiburan, dan pembelajaran dalam studi bagi penulis
8. Teman-teman Discord Belajar yaitu (Elbert Oktavion Hencris, Hendry Chandra, Karyn Poh, Timothy Eugene, dan Felicia Christiana) yang

sudah bersama menjalani dinamika perkuliahan dalam suka maupun duka. semoga kita bisa kembali bersama dalam kondisi terbaik. Selamat//Sukses

9. Teman-teman bermain (Elbert Oktavion Hencris, Hendry Chandra, Rio Jonathan, Michael Lourens, dan lainnya) yang selalu menjadi hiburan selama penulis melaksanakan studi dengan bermain bersama
10. Teman-teman Kittipob (Robin Tan, Felix Thomas, Andre Christian, dan Stefanus Andrew) yang juga selalu memberikan penulis semangat dan hiburan dengan bermain bersama.
11. Teman-teman Kelas A angkatan 19 yang telah menjadi teman seperjuangan dalam pengerjaan tugas selama penulis melaksanakan studi.
12. Teman-teman Teknik Industri UNPAR Angkatan 2023
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu.
14. Semua teman-teman intern dan karyawan di Sasa Inti yang telah memberikan semangat pada penulis saat mengerjakan skripsi (Alvin, Arif, Ci Naomi, Fauzan, Tristan, Surya, Adit, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya)

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan dan juga tentunya pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis memohon maaf atas seluruh kesalahan yang mungkin pernah dilakukan saat ataupun sebelum dilaksanakannya penyusunan skripsi. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya pada bidang Teknik Industri.

Bandung, 28 Juli 2023

Penulis
(Erick Michael Aristama)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-11
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-11
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-12
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-12
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-15
I.7.1 Bagian Awal Laporan.....	I-16
I.7.2 Bagian Utama Laporan.....	I-16
I.7.3 Bagian Akhir Laporan.....	I-17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Restoran.....	II-2
II.3 Pelanggan.....	II-4
II.4 Kepuasan Pelanggan.....	II-5
II.5 Customer Satisfaction Index.....	II-7
II.6 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-9
II.7 <i>Sampling</i>	II-12
II.8 Pengujian Instrumen.....	II-13
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut Layanan.....	III-1

III.2	Pengembangan Instrumen Pengukuran Kepuasan Layanan ..	III-12
III.3	Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner	III-14
III.4	Rekapitulasi Profil Responden Kuesioner	III-15
III.5	Pengujian Instrumen Pengukuran Kepuasan Layanan	III-18
III.5	Perhitungan Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	III-23
III.5	Pemetaan Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	III-26
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		IV-1
IV.1	Analisis Penggabungan Atribut	IV-1
IV.2	Analisis Hasil Profil Responden Kuesioner	IV-2
IV.3	Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Bakmi X	IV-3
IV.4	Analisis Prioritas Perbaikan Kepuasan	IV-4
IV.5	Analisis Penyebab Tingkat Kepuasan Yang Rendah	IV-7
IV.6	Usulan atau Rekomendasi Perbaikan	IV-13
IV.6.1	Usulan Perbaikan Atribut A4	IV-13
IV.6.2	Usulan perbaikan Atribut A5	IV-16
IV.6.3	Usulan Perbaikan Atribut B3	IV-18
IV.6.4	Usulan Perbaikan Atribut B5	IV-20
IV.6.5	Usulan Perbaikan Atribut D1	IV-22
IV.7	Rekapitulasi Usulan atau Rekomendasi Perbaikan	IV-23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekapitulasi Jumlah Restoran Bakmi Periode 2019-2022.....	I-5
Tabel I.2 Rekapitulasi Ulasan Negatif <i>Online</i>	I-6
Tabel I.3 Rekapitulasi Keluhan Bakmi X	I-8
Tabel II.1 Kriteria Indeks Kepuasan	II-8
Tabel II.2 Interpretasi nilai <i>cronbach's alpha</i>	II-13
Tabel III.1 Atribut Pelayanan Penelitian Imansyah. et al. (2023)	III-1
Tabel III.2 Atribut Pelayanan Penelitian Kurniawan. et al. (2020).....	III-2
Tabel III.3 Atribut Pelayanan Penelitian Hamdoko. et al. (2022)	III-3
Tabel III.4 Atribut Pelayanan Santosh, I., & Naaz, S. (2018).....	III-4
Tabel III.5 Rekapitulasi Atribut Layanan dari Literatur	III-5
Tabel III.6 Evaluasi Atribut Layanan dari Literatur.....	III-7
Tabel III.7 Atribut Final Penelitian	III-10
Tabel III.8 KMO and Bartlett's Test	III-18
Tabel III.9 Nilai MSA Anti-image Correlation	III-19
Tabel III.10 <i>Total Variance Explained</i>	III-20
Tabel III.11 <i>Rotated Component Matrix</i>	III-21
Tabel III.12 Hasil Pengelompokan Atribut	III-22
Tabel III.13 Hasil Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)	III-23
Tabel III.14 Rekapitulasi MIS, WF, MSS, WS Setiap Atribut	III-25
Tabel III.15 Konversi Nilai Skala Responden	III-26
Tabel III.16 Rekapitulasi nilai AESFQ, AESDQ, ACS, IG untuk Semua Atribut.....	III-27
Tabel III.17 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Standardized IG dan AESDQ Seluruh Atribut.....	III-29
Tabel III.18 Rekapitulasi Penyebaran Atribut Pada Kuadran Matriks IGA	III-31
Tabel IV.1 Aturan Berpakaian dan Berpenampilan Karyawan Bakmi X.....	IV-15
Tabel IV.2 Pembagian Tugas di Bakmi X.....	IV-22
Tabel IV.3 Pedoman Pelayanan dan Etika Karyawan Bakmi X.....	IV-23
Tabel IV.4 Rekapitulasi Usulan atau Rekomendasi Perbaikan.....	IV-24

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Migrasi Seumur Hidup DKI Jakarta (1971-2015).....	I-2
Gambar I.2 Grafik Pendapatan Bakmi X Periode Januari 2022-Januari 2023.....	I-3
Gambar I.3 Metodologi Penelitian.....	I-13
Gambar II.1 Matriks Kuadran <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-10
Gambar III.7 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden Kuesioner.....	III-15
Gambar III.8 Rekapitulasi Umur Responden Kuesioner	III-16
Gambar III.9 Rekapitulasi Jumlah Kunjungan ke Bakmi X Responden Kuesioner	III-16
Gambar III.10 Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Resto Bakmi Secara Umum.....	III-17
Gambar III.11 Rekapitulasi Dengan Siapa Berkunjung Ke Bakmi X.....	III-17
Gambar III.14 Hasil Matriks IGA	III-30
Gambar IV.1 Penjabaran Akar Permasalahan Atribut A4.....	IV-8
Gambar IV.2 Penjabaran Akar Permasalahan Atribut A5.....	IV-9
Gambar IV.3 Penjabaran Akar Permasalahan Atribut B3.....	IV-10
Gambar IV.4 Penjabaran Akar Permasalahan Atribut B5.....	IV-11
Gambar IV.5 Penjabaran Akar Permasalahan Atribut D1.....	IV-12
Gambar IV.6 Desain Seragam Bakmi X.....	IV-14
Gambar IV.7 Semprotan Sabun dan <i>Wiper Meja</i>	IV-16
Gambar IV.8 Form Pengecekan Rutin Kebersihan WC.....	IV-18
Gambar IV.9 Contoh Penggunaan QRIS	IV-20
Gambar IV.10 Penggunaan Bill Holder untuk Menyimpan Catatan Pesanan.....	IV-21

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B REKAPITULASI DATA PROFIL RESPONDEN.....	B-1
LAMPIRAN C REKAPITULASI DATA PERTANYAAN KEPENTINGAN.....	C-1
LAMPIRAN D REKAPITULASI DATA PERTANYAAN ESFQ DAN ESDQ.....	D-1
LAMPIRAN E REKAPITULASI DATA CS.....	E-1
LAMPIRAN F REKAPITULASI DATA <i>OVERALL SATISFACTION</i>	F-1

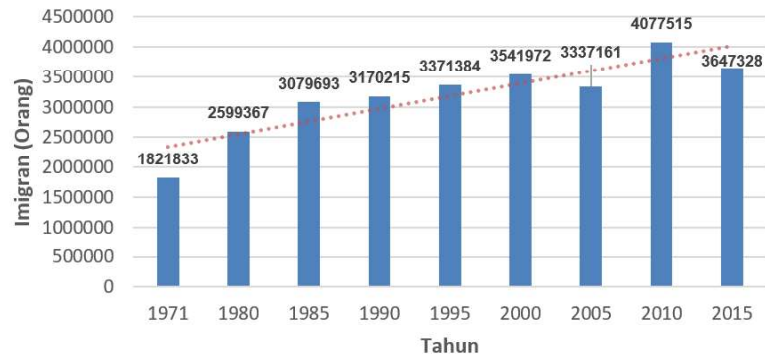
BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan diungkapkan latar belakang penelitian dan juga identifikasi dari permasalahan yang dihadapi. Selain itu, rumusan masalah dan tujuan penelitian juga akan dijabarkan untuk memberikan gambaran tentang fokus dan manfaat dari penelitian ini. Nantinya pada bab 1 ini akan berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, hingga sistematika penulisan. Berikut merupakan pembahasan dari bab 1 yang dimulai dari pembahasan mengenai latar belakang masalah.

I.1 Latar Belakang Masalah

Jakarta merupakan kota metropolitan terbesar di Indonesia yang memiliki perkembangan dan kemajuan yang pesat di pelbagai bidang dan sektor. Pertumbuhan kota Jakarta yang cepat dan pesat disebabkan oleh profil kota Jakarta sebagai ibu kota Indonesia yang menjadi daerah pusat pemerintahan serta perekonomian negara. Hal ini membuat Jakarta menghasilkan banyak peluang pekerjaan, bisnis ataupun perdagangan bagi masyarakat yang ada di kota Jakarta ataupun sekitarnya. Akibat kota Jakarta didatangi oleh banyak perantau yang datang dari berbagai penjuru daerah untuk melakukan studi ataupun mengadu nasib di kota yang dijuluki sebagai kota terbesar di Indonesia ini. Hal ini dibuktikan dengan adanya data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Indonesia (2017) yang menunjukkan bahwa Jakarta memiliki tingkat migrasi masuk seumur hidup tertinggi dibandingkan kota-kota lainnya dengan total sebanyak 28.646.468 orang yang migrasi masuk ke Jakarta pada rentang tahun 1971–2015. Selain itu, diperoleh pula data yang menunjukkan adanya tren kenaikan orang yang melakukan migrasi masuk dengan status seumur hidup ke dalam Jakarta yang dapat dilihat pada Gambar berikut.



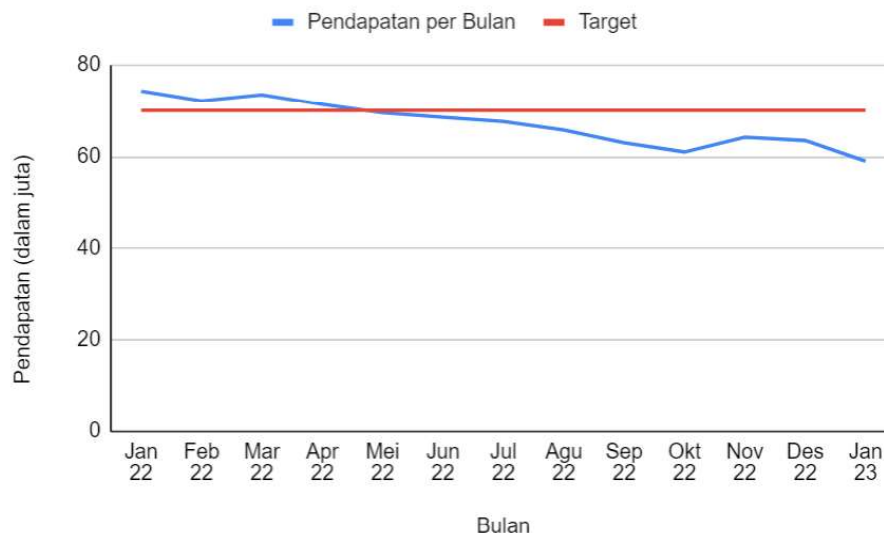
Gambar I.1 Grafik Migrasi Seumur Hidup DKI Jakarta (1971-2015)
(Sumber: <https://www.bps.go.id>)

Berdasarkan grafik pada Gambar I.1 diatas, diketahui bahwa pada tahun 1971 terdapat 1.821.833 orang yang melakukan migrasi masuk dengan status seumur hidup ke dalam kota Jakarta, angka tersebut terus bertambah hingga pada tahun 2005 terdapat sedikit penurunan jumlah orang yang melakukan migrasi masuk ke dalam kota Jakarta. Namun, pada tahun 2010, jumlah orang yang melakukan migrasi masuk ke dalam kota Jakarta mengalami kenaikan kembali hingga menembus angka 4 juta orang, lalu pada tahun 2015 terdapat penurunan kembali, tetapi garis tren pada histogram menunjukkan bahwa sejak tahun 1971 hingga 2015 jumlah orang yang melakukan migrasi dengan status seumur hidup ke dalam kota Jakarta mengalami kenaikan.

Kondisi ini tentunya membuat masyarakat kota Jakarta khususnya para pendatang berlomba-lomba mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan hidup di kota Jakarta. Salah satu cara untuk memperoleh hal tersebut adalah dengan melakukan bisnis. Menurut Griffin dan Ebert (2007:4) bisnis adalah organisasi yang menyediakan barang atau jasa untuk dijual dengan maksud agar mendapatkan laba. Kemudian Afuah (2004) menambahkan bahwa bisnis adalah suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dana menjual barang ataupun jasa agar mendapatkan keuntungan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Terdapat banyak bidang bisnis yang dapat dilakukan seperti bisnis bidang manufaktur, jasa, pertanian, finansial, kuliner dan lain lain. Bisnis kuliner merupakan salah satu bidang bisnis yang diterjuni oleh para pendatang, dimana hal ini dibuktikan dengan banyak tersebarnya kuliner non lokal ada di kota Jakarta seperti nasi padang yang berasal dari daerah Padang Sumatera Barat, kemudian terdapat pula bakmi yang memiliki beragam jenis dan variasinya

sesuai dengan asal daerah. Seorang ahli dan pakar kuliner Tirta Lie mengatakan bahwa Jakarta merupakan kota 1.000 bakmi. Hal itu disampaikan dengan alasan bahwa banyak sekali terdapat varian bakmi di Jakarta yang berasal dari berbagai penjuru daerah di Indonesia.

Bakmi X adalah salah satu bisnis kuliner berbentuk restoran yang terletak pada daerah Muara Karang yang berada pada wilayah Jakarta Utara. Restoran yang berdiri sejak tahun 2010 ini menyediakan berbagai makanan khas Bangka dengan menu utama yang dijual ialah “jam mian” atau biasa sering disebut sebagai bakmi bangka, kemudian terdapat makanan khas bangka lainnya seperti suimian, songsui, tahu kok, kwetiau, bihun, serta berbagai jenis pempek dan kue basah khas bangka. Sejak awal dirintis, restoran ini menghasilkan profit yang menguntungkan bagi pemilik, dimana pendapatan yang diperoleh selalu diatas target yang diharapkan oleh pemilik. Pemilik menuturkan bahwa penurunan pendapatan terjadi pada tahun 2020 sebagai akibat dari pandemi COVID-19, pemilik menambahkan bahwa penurunan pendapatan pada masa itu merupakan suatu hal yang wajar mengingat regulasi ketat pemerintah terkait pandemi COVID-19. Namun, penurunan tren pendapatan terjadi setelah pandemi COVID-19 berakhir yakni pada tahun 2022. Gambar I.2 merupakan data pendapatan Bakmi X yang terhitung sejak Januari 2022 hingga Januari 2023.



Gambar I.2 Grafik Pendapatan Bakmi X Periode Januari 2022-Januari 2023

Grafik pendapatan diatas diperoleh berdasarkan data yang diperoleh langsung dari pemilik Bakmi X. Dari grafik tersebut, diketahui bahwa pendapatan per bulan sejak bulan Januari 2022 hingga Januari 2023 memiliki tren yang menurun. Pada awal tahun 2022, terdapat fluktuasi pendapatan yang masih berada diatas target yang ditetapkan oleh pemilik dari bulan Januari 2022 hingga April 2022. Penurunan mulai terjadi setelah bulan April 2022 hingga menyentuh titik terendah pada Bulan Oktober. Kenaikan pendapatan terjadi pada bulan Oktober 2022 dan cukup stabil hingga bulan desember 2022, tetapi tetap saja kenaikan tersebut tidak membuat pendapatan Bakmi X mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemilik yakni sebesar Rp70.000.000,- per bulan. Penurunan pendapatan ini tentunya dirasakan oleh pemilik, sehingga pemilik telah melakukan cara untuk menanggulangi hal tersebut. Pertama, pemilik telah melakukan pemasangan spanduk besar yang terletak didepan pintu masuk pos pada bulan Oktober 2022 dan yang kedua ialah dengan mengadakan promosi paket bakmi free pangsit pada bulan yang sama. Pemilik menuturkan bahwa pengadaan promosi serta pemasangan spanduk memberikan angin segar bagi Bakmi X, namun hal tersebut tidak berlangsung lama melainkan efek dari promosi yang dilakukan hanya berlangsung selama beberapa bulan saja. Hal ini pun selaras dengan grafik pendapatan yang dapat dilihat pada Gambar 1.2 diatas, dimana memang terjadi peningkatan pendapatan pada bulan oktober, namun peningkatan tersebut tidak berlangsung terus menerus, bahkan tidak mencapai target yang ditetapkan oleh pemilik. Penurunan ini tentunya apabila tidak diidentifikasi penyebab dan juga solusinya akan berdampak sangat fatal bagi Bakmi X.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas pada sub bab sebelumnya, diketahui bahwa sampai saat ini pendapatan yang diperoleh oleh Bakmi X masih berada dibawah target yang telah ditetapkan. Pemilik mengaku tidak puas akan hal tersebut, terlebihnya pemilik merasa telah berupaya untuk menanggulangi pendapatan Bakmi X yang menurun, seperti memasang spanduk besar di depan komplek serta mengadakan promo. Namun hal tersebut tidak membuahkan hasil sesuai ekspektasi pemilik Bakmi X. Berdasarkan diskusi yang dilakukan dengan pemilik, pemilik menduga bahwa penurunan pendapatan ini mungkin disebabkan dengan semakin banyaknya restoran bakmi yang berada di

daerah Muara Karang, oleh karena itu dilakukan terlebih dahulu riset dan observasi mengenai jumlah restoran bakmi dalam beberapa tahun kebelakang. Berikut merupakan tabel rekapitulasi jumlah restoran bakmi yang berada di daerah muara karang sejak tahun 2019 hingga tahun 2023.

Tabel I.1 Rekapitulasi Jumlah Restoran Bakmi Periode 2019-2022

Tahun	Jumlah Restoran Bakmi
2019	16
2020	14
2021	15
2022	15

Berdasarkan tabel I.1 diatas, dapat dilihat bahwa dari tahun 2019 hingga tahun 2022 tidak terdapat adanya kenaikan atau penurunan jumlah restoran bakmi secara signifikan, bahkan diketahui bahwa penambahan restoran bakmi terakhir kali ada pada awal tahun 2021. Hal ini membuktikan bahwa banyaknya restoran bakmi yang berada di daerah muara karang bukan menjadi alasan penurunan pendapatan yang dialami oleh Bakmi X.

Setelah dilakukan diskusi lebih lanjut bersama dengan pemilik Bakmi X, diketahui bahwa Bakmi X sering menerima keluhan dan juga ulasan negatif dari pelanggan. Pemilik memiliki dugaan bahwa keluhan ataupun komplain yang dilayangkan oleh pelanggan disebabkan oleh ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan sebagai akibat dari adanya harapan yang tidak dipenuhi oleh pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh Bakmi X. Selanjutnya akan dilakukan studi pendahuluan lebih lanjut dengan mencari keluhan atau komplain yang disampaikan oleh pelanggan melalui ulasan online serta wawancara langsung dengan pemilik dan juga pelanggan untuk mendukung dugaan yang telah disampaikan sebelumnya.

Keluhan atau komplain yang diberikan oleh pelanggan melalui ulasan online diperoleh melalui kolom ulasan yang terdapat pada Google Review, PergiKuliner.com, Zomato, dan Traveloka dengan *rating overall* secara berturut-turut sebesar 4.1, 3.8, 3.7, dan 3.7. Tabel I.2 berikut merupakan rekapitulasi beberapa ulasan negatif yang dilontarkan oleh pelanggan saat makan di Bakmi X berdasarkan kolom komentar yang diperoleh dari Google *Review*, PergiKuliner.com, Zomato, dan Traveloka.

Tabel I.2 Rekapitulasi Ulasan Negatif *Online*

No.	Ulasan <i>Online</i> Negatif Bakmi X
1	Waktu saya makan disana saya uda kasi tau kalau saya ga mau pake daun bawang, ud ngomong 2x didpn yg bikin bakminya, malah dicuekin.. pdhal ga mgkn ga dengar krn posisinya dekat banget, trus pas makanannya datang, ada daun bawangnya.. :(Kecewa berat dengan pelayanannya.. ga akan makan disini lagi..
2	Songsuinya dan mienya enak banget.. Selama ini coba di beberapa tempat nggak ada yang sebanyak dia kasihnya.. tapi pembayaran hanya cash only
3	Udah duduk duluan, tapi malah meja lain duluan yang datang makanannya, Udah dibilang berkali-kali sama yang nganter makanannya tapi tetep aja. Tolong diperbaiki pelayanannya, jujur saya sangat kecewa dan bikin males untuk makan lagi disini!
4	2 kali makan disini dan problemnya selalu sama saja. PELAYANANNYA... harus bener-bener dipantengin deh pesenannya, kalo nggak gabakal dateng makanannya. Untung bakmi dan pempeknya enak, tapi tolong diperbaiki pelayanannya, banyak orang komplek karena makanannya ga dateng-dateng tapi malah orang yang baru dateng dapet duluan
5	<i>I don't know about you guys, but for me this place clearly below averages for eating bakmi Bangka. Definitely below averages. The noodle is good, the pork meat is okay. I ordered jeruk kunci(lime ice) for drink. And it's good. But after all, I'm very disappointed with the service, because you literally have to say three to four times for your food to be made.</i>
6	Kecewa...nunggu lama untuk semangkok suimian, yang dateng malah salah orderan, karyawannya bukannya minta maaf malah langsung ambil mangkok mie dengan muka yang cuek. Ownernya tolong dong perhatikan etika karyawan!!!!
7	Mie standar bangka, mpek2 bangka enak, ada aneka kue basah. Sayang banget ada beberapa meja yang kotor dan berminyak
8	Bakminya dan song sui nya enak.. Tapi maaf saya agak risih dengan karyawati yang ngomongnya ketus dan kurang sopan
9	Cita rasa khas bangka, tp sayangnya bukannya kita yang didatengin oleh karyawannya, tapi malah kita yang harus datengin karyawannya buat mesen.
10	Datang kesana serasa gak dilayanin sama sekali, semuanya sibuk sendiri , mana raut karyawannya jutek semua. Ya saya paham mungkin semua pegawai sibuk dengan urusan masing, tapi <i>customer</i> adalah raja yang harus dilayanin secara maksimal.

Berdasarkan tabel I.2 diatas, diketahui bahwa terdapat 10 ulasan negatif yang diperoleh berdasarkan ulasan online dari Google *Review*, PergiKuliner.com, Zomato, dan Traveloka. Kata-kata yang dicetak tebal pada setiap ulasan menunjukkan maksud utama dari keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Dari

ulasan-ulasan yang diperoleh, mayoritas hal yang dikeluhkan oleh para pelanggan Bakmi X adalah pelayanan yang kurang. Selain itu, dilakukan pula wawancara langsung dengan pemilik Bakmi X sebagai studi pendahuluan lebih lanjut, dimana wawancara ini ditujukan untuk mengetahui sistem pelayanan yang ada di Bakmi X saat ini serta keluhan atau komplain apa saja yang diterima langsung oleh pemilik Bakmi X dan usaha apa saja yang sudah dilakukan untuk menanggapi keluhan yang ada di Bakmi X. Menurut pemilik, saat ini pemesanan masih dilakukan secara verbal saja dengan berbicara langsung kepada karyawan ataupun pemilik Bakmi X yang merupakan juru masak pada restoran tanpa adanya pencatatan pesanan makanan ataupun nomor meja. Oleh karena itu, tak jarang Bakmi X mendapatkan komplain mengenai pelayanan yang kurang baik dikarenakan banyak sekali terdapat pesanan yang lama keluar dan bahkan terdapat pesanan yang tertukar oleh pelanggan lain di Bakmi X. Di lain sisi, Pemilik Bakmi X menuturkan bahwa selain keluhan mengenai pelayanan, pemilik Bakmi X jarang sekali menerima keluhan mengenai cita rasa makanan, hal ini dikarenakan sampai saat ini juru masak pada restoran Bakmi X masih dipegang oleh pemilik Bakmi X sendiri, sehingga cita rasa dari makanan yang dihidangkan pun selalu terjaga dan otentik.

Berikutnya, studi pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pelanggan yang mengunjungi restoran Bakmi Bangka. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informasi terkait keluhan atau komplain pelanggan saat mengunjungi restoran Bakmi X. Wawancara dilakukan sebanyak 26 pelanggan pada saat pelanggan ingin meninggalkan restoran agar tidak membuat kegaduhan di dalam restoran. Dari 26 pelanggan yang dilakukan wawancara 18 diantaranya merupakan pelanggan baru, sedangkan 8 pelanggan lainnya merupakan pelanggan yang sudah pernah mengunjungi Bakmi X. Kemudian, diketahui bahwa 16 dari 18 pelanggan baru memutuskan untuk tidak ingin kembali lagi ke Bakmi X. Selanjutnya, akan dilakukan wawancara lanjut dengan 16 pelanggan tersebut untuk mengetahui alasan yang membuat mereka tidak ingin datang kembali ke Bakmi X. Dari wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa keluhan yang berhasil diidentifikasi terkait pelayanan Bakmi X

Tabel I.3 Rekapitulasi Keluhan Bakmi X

No.	Keluhan	Banyak
1	Pesanan tidak sesuai (tertukar dengan meja lain ataupun berbeda dengan pesanan yang diminta)	7
2	Area makan kotor	6
3	Karyawan kurang ramah dalam melayani pelanggan	5
4	Penyajian makanan cenderung lama	3
5	Tempat makan tidak nyaman	2
6	Toilet kotor	1
7	Rasa makanan standar	1
8	Harga makanan mahal	1

Berdasarkan tabel I.3 yang merupakan hasil dari rekapitulasi keluhan yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pelanggan, diketahui bahwa keluhan terbanyak yang diberikan oleh pelanggan adalah pesanan yang tidak sesuai, dimana pesanan yang tidak sesuai baik mencakup pesanan tertukar dengan meja lain ataupun pesanan berbeda dengan pesanan yang diminta. Selanjutnya, pelanggan juga merasa area makan kotor, dimana setelah dilakukan wawancara lebih lanjut mengenai hal ini, pelanggan mengatakan bahwa meskipun meja makan sudah dibersihkan, tetap saja masih meninggalkan bekas minyak dan lengket. Pelanggan tersebut menambahkan bahwa terkadang masih terdapat sisa daging bakmi yang jatuh ke meja dan tidak dibersihkan dengan baik. Selain itu, pelanggan juga banyak mengeluhkan mengenai keramahan karyawan dalam melayani pelanggan. Pelanggan menambahkan bahwa hampir semua karyawan terkesan cuek dan tidak melayani penuh para pelanggan di restoran Bakmi X. Menurut pelanggan, mangkuk dan piring sisa pesanan sebelumnya pun terbilang cukup lambat untuk diangkat dari meja sehingga pelanggan terkadang harus memanggil karyawan atau bahkan menyingkirkan sisa mangkuk dan piring secara mandiri. Padahal, terlihat bahwa beberapa karyawan sedang tidak melakukan apapun dan sedang berbincang satu sama lain dengan karyawan yang lainnya. Kemudian beberapa pelanggan juga berpendapat bahwa Penyajian makanan cenderung lama. Selanjutnya terdapat 1 pelanggan yang berpendapat bahwa area toilet kotor karena terdapat beberapa tissue yang bertebaran pada toilet restoran Bakmi X. Terakhir, terdapat pula beberapa pelanggan baru yang mengeluhkan rasa makanan yang standar serta harga makanan yang terbilang mahal. Dari wawancara yang dilakukan langsung oleh 26 pelanggan Bakmi X,

sebagian besar pelanggan membicarakan mengenai pelayanan yang ada di restoran Bakmi X, terutama ketidaksesuaian pesanan pelanggan, lamanya penyajian makanan pelanggan serta sikap karyawan yang kurang ramah dan *sigap* saat melayani pelanggan.

Berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya, diketahui bahwa mayoritas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan adalah pelayanan yang tidak baik pada restoran Bakmi X. Oleh karena itu, berdasarkan dugaan yang telah disampaikan sebelumnya, terbukti benar bahwa terdapat ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan sebagai akibat dari kurang baiknya pelayanan pada restoran Bakmi X. Tentunya dengan ditemukan adanya ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan Bakmi X dapat berakibat fatal apabila tidak segera ditanggapi dan ditangani dengan baik. Ketidakpuasan dapat memunculkan sikap negatif serta mengurangi kecenderungan untuk membeli merek yang sama, sehingga konsumen akan mencari informasi pilihan produk lain dan dapat mempengaruhi orang lain untuk tidak membeli (Kotler dan Keller, 2009).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dengan pemilik Bakmi X, pemilik telah melakukan usaha dalam rangka memperbaiki pelayanan yang ada di Bakmi X sebagai aksi *tanggapan* dari keluhan ataupun *komplain* yang dilayangkan oleh pelanggan. Usaha perbaikan pelayanan yang dilakukan hanyalah sebatas pemberitahuan atau himbauan kepada karyawan terkait pelayanan. Alhasil, sesuai dengan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh pelanggan Bakmi X, dapat dilihat bahwa masih terdapat keluhan ataupun *komplain* yang disampaikan terkait pelayanan di Bakmi X, sehingga hal ini menunjukkan bahwa usaha perbaikan yang dilakukan oleh pemilik masih belum berhasil sepenuhnya untuk mencapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, memungkinkan bagi permasalahan ini bahwa atribut pelayanan yang diperbaiki oleh pemilik Bakmi X bukan merupakan atribut prioritas yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dibutuhkan suatu penelitian lebih lanjut dalam rangka mengetahui serta mengukur atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki sebagai tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Bakmi X.

Sebelumnya, perlu dilakukan terlebih dahulu pengukuran terkait tingkat kepuasan dari pelanggan saat ini terhadap produk atau layanan yang diberikan. Pengukuran terhadap hal ini akan menggunakan *Customer Satidfaction Index*

(CSI), dimana menurut Kotler dan Armstrong (2016), *tools* ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari seberapa besar pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan tersebut. Sementara itu, dalam mengetahui atribut pelayanan yang berpengaruh dan diprioritaskan untuk diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Bakmi X, penelitian akan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Menurut Tontini dan Picolo (2010), metode IGA merupakan suatu metode analisis kuadran yang membandingkan ketidakpuasan pelanggan apabila performansi suatu atribut rendah dengan kepuasan pelanggan apabila performansi suatu atribut ditingkatkan.

Pada penelitian ini, metode IGA digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan di restoran Bakmi X. Metode IGA dipilih karena adanya indikasi hubungan yang non-linear antara kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan khususnya di bidang restoran. Contoh, misalkan terdapat atribut makanan yang datang sesuai dengan pesanan, bisa saja terdapat pelanggan yang menyatakan bahwa mereka merasa kecewa apabila pesanan mereka tertukar atau salah, namun mereka merasa biasa saja apabila pesanan tersebut datang sesuai dengan yang dipesan. Metode IGA dapat mengatasi hal seperti itu, sehingga, metode IGA ini dapat memudahkan dalam menentukan langkah-langkah perbaikan pada atribut yang penting dan diprioritaskan untuk diperbaiki.

Metode IGA merupakan pengembangan dari model Kano dan metode *Improvement Performance Analysis* (IPA). Metode IGA lebih baik digunakan karena mampu mengidentifikasi perbedaan antara kinerja aktual perusahaan dengan harapan dari konsumen, sehingga perusahaan dapat menetapkan prioritas perbaikan pada atribut yang penting. Metode IGA juga mengatasi kelemahan metode IPA yang hanya berfokus pada kinerja saat ini dan tidak memberikan gambaran tentang dampak performansi suatu atribut terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, metode IGA dapat membedakan atribut *neutral*, *basic*, *performance*, dan *excitement*, serta mengasumsikan hubungan non-linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, metode IGA lebih baik dalam membantu Bakmi X untuk mengambil keputusan yang tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penggunaan CSI dan *Improvement Gap Analysis* melibatkan penggunaan CSI untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan saat ini dan metode *Improvement Gap Analysis* untuk mengidentifikasi di mana kebutuhan pelanggan yang tidak terpenuhi. Atribut-atribut pelayanan yang akan digunakan dalam metode IGA ini akan diidentifikasi pada bagian bagian berikutnya. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka diperoleh rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan layanan restoran Bakmi X?
2. Bagaimana prioritas perbaikan kepuasan layanan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis*
3. Bagaimana usulan perbaikan untuk restoran Bakmi X dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan dan asumsi dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengarahkan pembahasan dalam penelitian agar fokus pada inti penelitian atau permasalahan yang ada, sehingga meminimalisir adanya kerancuan dalam menjelaskan suatu permasalahan yang ada. Batasan masalah merupakan ruang lingkup sejauh mana masalah akan diteliti. Berikut merupakan pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian

1. Usulan perbaikan yang diberikan hanya sampai pada tahap usulan.
2. Usulan perbaikan yang diberikan tidak mempertimbangkan aspek keuangan.

Selain pembatasan masalah, berikutnya ditentukan pula asumsi penelitian. Asumsi merupakan pernyataan yang menunjukkan titik berangkatnya suatu penelitian untuk mempermudah proses penelitian yang akan dilakukan. Asumsi pada penelitian ini adalah pihak Bakmi X tidak menetapkan kebijakan operasional pelayanan baru selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan pada restoran Bakmi X, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penelitian merupakan jawaban dari rumusan masalah sebagai cara untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat pada penelitian. Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini.

1. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan restoran Bakmi X.
2. Menentukan prioritas perbaikan layanan restoran Bakmi X berdasarkan hasil *Improvement Gap Analysis*.
3. Menyusun usulan perbaikan untuk restoran Bakmi X guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan pengalaman yang lebih baik dalam mengonsumsi produk restoran tersebut.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian meliputi penjelasan potensi dari hasil penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini, manfaat penelitian yang terbagi menjadi 2 jenis, yaitu manfaat pengembangan keilmuan dan manfaat pemilik masalah. Berikut merupakan penjelasan dari 2 jenis manfaat penelitian.

1. Bagi Pengembangan Keilmuan

Sebagai sumber informasi atau referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang, khususnya yang mengkaji terkait kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

2. Bagi Pemilik Masalah

Sebagai sumber informasi bagi Bakmi X untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta memperoleh usulan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Bakmi X.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian menjabarkan langkah-langkah yang akan dilakukan pada penelitian ini. Metodologi penelitian digunakan untuk memberikan gambaran sebagai dasar untuk melakukan penelitian secara terstruktur dan terarah sesuai dengan subjek penelitian. Gambar I.3 berikut merupakan metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

Gambar I.3 di atas merupakan alur dari metodologi penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini. Diketahui bahwa terdapat 10 tahapan yang dilakukan pada penelitian ini. Berikut adalah penjelasan dari 10 tahapan metodologi penelitian yang dijadikan acuan dalam melaksanakan penelitian ini.

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk memperoleh informasi awal mengenai masalah yang akan diteliti. Observasi langsung, wawancara, dan diskusi digunakan sebagai teknik pengumpulan data pada tahap ini. Observasi langsung dapat memberikan informasi mengenai kondisi yang sebenarnya di lapangan, sedangkan wawancara dan diskusi digunakan untuk mengumpulkan pandangan dan pengalaman dari orang-orang yang terkait dengan masalah yang akan diteliti.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan referensi terkait dengan topik penelitian. Studi literatur dapat dilakukan dengan cara membaca buku, jurnal, artikel, atau sumber-sumber lain yang kredibel dan juga relevan dengan topik penelitian. Berikutnya akan dilanjutkan mengenai penjelasan identifikasi dan rumusan masalah.

3. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah dilakukan untuk menentukan masalah yang akan diteliti. Tahap ini mencakup identifikasi masalah, pengumpulan data, dan analisis data yang diperoleh dari studi pendahuluan dan studi literatur. Identifikasi masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang digunakan untuk mendukung gejala masalah yang ada pada Bakmi X. Selanjutnya dilakukan identifikasi lanjut dalam rangka mencari akar permasalahan dari gejala masalah yang ada. Setelah akar permasalahan telah diidentifikasi, akan dilanjutkan dengan perumusan masalah yang ditujukan sebagai pengarah tujuan dari penelitian.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Penentuan batasan dan asumsi penelitian dilakukan untuk menentukan lingkup dan batasan penelitian. Hal ini dilakukan untuk memfokuskan penelitian pada masalah yang terbatas dan dapat diteliti dengan baik. Selanjutnya akan dilanjutkan pada langkah selanjutnya yang bertajuk penentuan tujuan dan manfaat penelitian.

5. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penentuan tujuan dan manfaat penelitian dilakukan untuk menentukan apa yang ingin dicapai dari penelitian. Hal ini dilakukan untuk menentukan fokus dan arah penelitian. Tujuan penelitian menjawab rumusan masalah yang telah dibuat sebagai cara untuk menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan, sedangkan manfaat penelitian memuat pengertian potensi dari hasil penelitian yang dilakukan.

6. Pengembangan Instrumen

Pengembangan instrumen dilakukan untuk membuat alat pengumpul data yang efektif dan efisien. Tahap ini mencakup penentuan atribut yang akan diukur, dan perancangan kuesioner atau instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data akan dibahas pada bagian selanjutnya.

7. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan kuesioner atau instrumen ke responden yang telah ditentukan sebelumnya. Tahap ini mencakup penentuan jumlah sampel dan penyebaran kuesioner atau instrumen kepada responden.

8. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Tahap ini mencakup pengujian alat ukur untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang telah dikumpulkan, serta pemetaan matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA) untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan. Berikutnya akan dibahas mengenai analisis dan usulan perbaikan berdasarkan hasil pengolahan data

9. Analisis dan Usulan Perbaikan Berdasarkan Hasil Pengolahan

Analisis dan usulan perbaikan dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data. Tahap ini mencakup identifikasi masalah, analisis data, dan usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. Setelah itu, akan dilanjutkan pada kesimpulan dan saran yang akan dijelaskan pada bagian berikut.

10. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran didapatkan dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya. Kesimpulan yang dibuat bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Kemudian, saran yang dibuat ditujukan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan laporan. Pada penulisan laporan penelitian ini, dibuatkan ke dalam tiga bagian, yaitu bagian awal laporan, bagian utama laporan, dan bagian akhir laporan. Sistematika penulisan ditujukan agar laporan ini dapat secara terstruktur dan sistematis tersusun dengan baik. Berikut akan dijelaskan ke dalam sub-sub bab untuk menjelaskan setiap bagiannya.

I.7.1 Bagian Awal Laporan

Pada bagian ini merupakan bagian awal dari laporan. Bagian ini berisikan *cover*, abstrak dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar tanggal, dan daftar lampiran. Bagian awal ini menjadi pembuka sekaligus untuk memberikan garis besar mengenai penelitian yang dilakukan.

I.7.2 Bagian Utama Laporan

Sistematika penulisan merupakan suatu metode penulisan dalam menyelesaikan topik penelitian yang ingin diangkat. Pada bagian utama laporan, terbagi menjadi empat bab dan dilengkapi dengan beberapa subbab di dalamnya. Berikut merupakan pembagian bab beserta dengan subbab.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan dari penelitian yang dilakukan pada objek penelitian yakni Bakmi X. Bagian pendahuluan ini terdiri dari 7 bagian, yaitu latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan, identifikasi dan perumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian yang diterapkan pada penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian sebagai pedoman dan acuan dalam melakukan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang menjadi dasar pada penelitian ini. Tinjauan pustaka ini dapat dijadikan acuan selama proses penelitian hingga proses analisis dan solusi atas permasalahan yang ada. Penjabaran tinjauan pustaka terdiri dari beberapa sub bab antara lain jasa, restoran, pelanggan, kepuasan pelanggan, *customer satisfaction index*, *improvement gap analysis*, *sampling*, serta pengujian instrumen

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan berisikan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan. Pertama-tama akan dilakukan terlebih dahulu identifikasi atribut layanan yang kemudian akan dilanjutkan dengan pembuatan kuesioner dalam rangka pengembangan instrumen pengukuran kepuasan layanan. Kemudian akan dilanjutkan dengan penentuan jumlah sampel, penyebaran kuesioner, hingga pemetaan matriks IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN

Pada bab ini akan diberikan pembahasan mengenai analisis dan usulan berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Analisis yang dilakukan berisikan beberapa argumentasi berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan yang diperoleh. Analisis yang dibuat juga bertujuan untuk mempertimbangkan usulan yang diberikan kepada perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dipaparkan kesimpulan mengenai hasil dari pengolahan data serta analisis yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dinyatakan sebelumnya. Selain itu pada bab ini akan dipaparkan pula saran yang bermanfaat untuk objek penelitian dan juga untuk penelitian lanjutan.

I.7.3 Bagian Akhir Laporan

Pada bagian ini merupakan bagian akhir laporan, yang terdiri atas daftar Pustaka yang merupakan daftar referensi-referensi yang digunakan untuk mendukung pernyataan dalam laporan terkait penelitian yang dilakukan. Selain itu, referensi yang digunakan laporan ini dapat menjadi bahan bacaan terkait referensi yang dibutuhkan pembaca.

