

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PECEL MERAPI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Karyn Poh
NPM : 6131901204



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

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PECEL MERAPI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Karyn Poh
NPM : 6131901204



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Karyn Poh
NPM : 6131901204
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PECEL MERAPI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT
GAP ANALYSIS* (IGA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 31 Juli 2023
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Tunggal

(Romy Loice, S.T., M.T.)



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Karyn Poh

NPM : 6131901204

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
PECEL MERAPI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP
ANALYSIS* (IGA)

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, 3 Juli 2023

Karyn Poh

NPM : 6131901204

ABSTRAK

Pecel Merapi merupakan restoran khas Pontianak yang berlokasi di Sunter, Jakarta Utara. Pecel Merapi memiliki permasalahan terkait banyaknya keluhan atau ulasan negatif yang diterima dari pelanggan. Permasalahan tersebut selanjutnya diidentifikasi secara lebih lanjut dengan mencari keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan melalui *review online*, serta melakukan wawancara dengan pelanggan Pecel Merapi. Berdasarkan hasil identifikasi masalah, diketahui bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan mayoritas disebabkan karena pelanggan tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Pecel Merapi. Ketidakpuasan pelanggan ini juga berdampak pada hilangnya loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 22 pelanggan, diketahui bahwa terdapat 16 pelanggan yang baru pertama kali mengunjungi Pecel Merapi dan 87,5% pelanggan di antaranya memutuskan untuk tidak datang kembali ke Pecel Merapi. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan cara mengelola kinerja atribut pelayanan. Oleh karena tidak semua atribut memiliki peran yang sama dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, maka perusahaan penting untuk mengetahui bagaimana kinerja atribut pelayanan dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini akan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) dan 29 atribut DINESERV. Berdasarkan hasil pemetaan matriks IGA, diperoleh sebanyak 5 buah *critical attributes* yang memiliki prioritas tertinggi untuk segera diperbaiki, yaitu kamar mandi bersih (A8), waktu penyajian makanan cepat (A11), pelayanan diberikan secara cepat dan tepat (A17), pegawai mampu menjawab pertanyaan secara lengkap (A19), dan pegawai terlatih, berkompeten, dan berpengalaman (A23). Kelima *critical attributes* akan diidentifikasi potensi akar permasalahannya dengan menggunakan *Cause-and-Effect Diagram* (CED). Kemudian, akar permasalahan tersebut akan digunakan sebagai acuan dalam penentuan usulan perbaikan. Terdapat 7 buah usulan perbaikan yang diajukan kepada restoran Pecel Merapi, yaitu membuat *checklist* kebersihan harian kamar mandi, menambah peralatan masak (kompor *deep fryer*), membeli meja *preparation extra shap* dengan ukuran lebih besar, dan lainnya.

ABSTRACT

Pecel Merapi is a Pontianak originated restaurant located in Sunter, North Jakarta. Pecel Merapi has been facing issues related to a high number of customer complaints or negative reviews. These problems were further identified by examining customer complaints expressed through online reviews and conducting interviews with Pecel Merapi's customers. Based on the problem identification results, it was found that the majority of customer complaints were caused by their dissatisfaction with the service performance provided by Pecel Merapi. This customer dissatisfaction has also led to a loss of customer loyalty. This was evident from interviews conducted with 22 customers, revealing that 16 of them were first-time visitors to Pecel Merapi, and 87.5% of these customers decided not to return to Pecel Merapi. The quality of service and customer satisfaction can be enhanced by managing service attribute performance. As not all attributes play an equal role in meeting customer needs, it is important for the company to understand how service attribute performance can impact customer satisfaction. Therefore, this research will utilize the Improvement Gap Analysis (IGA) method and the 29 DINESERV attributes. Based on the IGA matrix mapping results, a total of 5 critical attributes were identified as having the highest priority for immediate improvement. These attributes include clean restrooms (A8), prompt food delivery (A11), fast and accurate service (A17), knowledgeable staff (A19), and trained, competent, and experienced employees (A23). The potential root causes of these critical attributes will be identified using the Cause-and-Effect Diagram (CED). Subsequently, these root causes will serve as references for proposing improvement suggestions. Seven improvement suggestions are proposed for Pecel Merapi restaurant, such as implementing a daily restroom cleanliness checklist, acquiring additional cooking equipment (deep fryer), purchasing larger-sized preparation tables, and others.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi berjudul “USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PECEL MERAPI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* (IGA)” dengan baik dan tepat waktu.

Hambatan maupun rintangan telah dihadapi oleh penulis pada saat penyusunan penelitian skripsi ini. Akan tetapi, segala kesulitan dapat diselesaikan dengan baik atas bimbingan dan bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan juga saran pada penyusunan penelitian skripsi ini.
2. Keluarga penulis yang telah mendukung, baik secara moral maupun spiritual, dari awal hingga penelitian skripsi ini berakhir.
3. Pemilik restoran Pecel Merapi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pelanggan, serta pegawai dan pelanggan restoran Pecel Merapi yang telah membantu dalam memberikan segala informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian.
4. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T. selaku dosen penguji sidang proposal dan skripsi yang telah membantu dalam memberikan arahan dan saran pada penyusunan penelitian skripsi ini.
5. Teman-teman “Om Jelek”, “Wacana Bobocabin Ranca Upas”, “Tim Partai”, dan kelas B yang telah menemani, mendukung, dan membantu penulis dari awal hingga akhir semester.
6. Erick Michael Aristama yang selalu meluangkan waktu untuk menemani dan memberikan *comfort* kepada penulis, serta bertukar pikiran untuk mendapatkan keputusan yang lebih baik selama penelitian berlangsung.

7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan secara satu per satu yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.

Penulis sadar bahwa penyusunan penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penelitian skripsi ini dan penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan. Akhir kata, besar harapan penulis bahwa penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 3 Juli 2023

Penulis,
Karyn Poh

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-16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa	II-1
II.2 Restoran.....	II-1
II.3 Kualitas Pelayanan.....	II-3
II.4 Pelanggan	II-5
II.5 Kepuasan Pelanggan	II-5
II.6 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-8
II.7 DINESERV	II-11
II.8 Teknik <i>Sampling</i>	II-13
II.9 Penentuan Jumlah Sampel.....	II-14
II.10 Teknik Pengumpulan Data	II-15
II.11 Uji Reliabilitas.....	II-17
II.12 Uji Validitas	II-19
II.13 Diagram Tulang Ikan	II-20
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1

III.1	Penyusunan Atribut Pelayanan restoran.....	III-1
III.2	Penyusunan Kuesioner.....	III-4
III.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	III-7
III.4	Penyebaran Kuesioner	III-7
III.5	Rekapitulasi Profil Responden.....	III-8
III.6	Pengujian Reliabilitas dan Validitas	III-10
III.7	Pemetaan Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	III-12
III.8	Penentuan Prioritas Atribut.....	III-16
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		IV-1
IV.1	Analisis Penggunaan Metode <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	IV-1
IV.2	Analisis Penyusunan Atribut Pelayanan Restoran	IV-3
IV.3	Analisis Penyusunan Kuesioner	IV-5
IV.4	Analisis Profil Responden.....	IV-8
IV.5	Analisis Pengujian Reliabilitas dan Validitas	IV-9
IV.6	Analisis Pemetaan Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	IV-11
IV.7	Analisis Akar Permasalahan dan Usulan Perbaikan	IV-14
IV.7.1	Akar Permasalahan dan Usulan Perbaikan Atribut A8.....	IV-15
IV.7.2	Akar Permasalahan dan Usulan Perbaikan Atribut A11	IV-17
IV.7.3	Akar Permasalahan dan Usulan Perbaikan Atribut A17.....	IV-21
IV.7.4	Akar Permasalahan dan Usulan Perbaikan Atribut A19.....	IV-23
IV.7.5	Akar Permasalahan dan Usulan Perbaikan Atribut A23.....	IV-25
IV.8	Pengajuan Usulan Perbaikan kepada Pecel Merapi	IV-29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		V-1
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekapitulasi Ulasan Negatif Pelanggan Pecel Merapi di Google Review, Zomato, dan PergiKuliner.com	I-5
Tabel I.2 Perbandingan <i>Rating Google Review</i> Restoran Pecel Merapi dengan Kompetitor	I-6
Tabel I.3 Rekapitulasi Keluhan dan Frekuensi berdasarkan Hasil Wawancara.....	I-7
Tabel II.1 Dimensi dan Atribut DINESERV	II-12
Tabel II.2 Kategori Penilaian Cronbach's Alpha	II-18
Tabel III.1 Rekapitulasi Hasil Konfirmasi terhadap Atribut DINESERV	III-2
Tabel III.2 Contoh Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional untuk Atribut A1	III-5
Tabel III.3 Contoh Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Saat Ini untuk Atribut A1	III-5
Tabel III.4 Rekapitulasi Pengujian Kuesioner Awal	III-6
Tabel III.5 Hasil Pengujian Reliabilitas untuk Data Pertanyaan ESFQ, ESDQ, dan ACS	III-10
Tabel III.6 Hasil Pengujian Validitas untuk Setiap Atribut Pelayanan	III-11
Tabel III.7 Rekapitulasi Konversi Nilai Skala Penilaian Responden	III-12
Tabel III.8 Rekapitulasi Hasil Perhitungan AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG Seluruh Atribut Pelayanan	III-13
Tabel III.9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Standarisasi IG dan AESDQ Seluruh Atribut Pelayanan	III-14
Tabel III.10 Rekapitulasi Hasil Pemetaan Atribut Pelayanan pada Matriks IGA	III-15
Tabel IV.1 Pembagian Kerja Pegawai.....	IV-22
Tabel IV.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Restoran.....	IV-27
Tabel IV.3 Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-29

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Metodologi Penelitian.....	I-13
Gambar II.1 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-9
Gambar II.2 Diagram Tulang Ikan.....	II-21
Gambar III.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	III-8
Gambar III.2 <i>Pie Chart</i> Umur Responden	III-9
Gambar III.3 <i>Pie Chart</i> Jumlah Kunjungan Responden.....	III-9
Gambar III.4 Hasil Pemetaan Atribut Pelayanan pada Matriks IGA.....	III-15
Gambar IV.1 <i>Cause-and-Effect Diagram</i> (CED) Atribut A8	IV-15
Gambar IV.2 <i>Checklist</i> Kebersihan Harian Kamar Mandi.....	IV-16
Gambar IV.3 <i>Cause-and-Effect Diagram</i> (CED) Atribut A11	IV-18
Gambar IV.4 Kompor <i>Deep Fryer</i>	IV-20
Gambar IV.5 Meja <i>Preparation Extra Shap</i>	IV-20
Gambar IV.6 <i>Cause-and-Effect Diagram</i> (CED) Atribut A17	IV-21
Gambar IV.7 <i>Cause-and-Effect Diagram</i> (CED) Atribut A19	IV-24
Gambar IV.8 <i>Cause-and-Effect Diagram</i> (CED) Atribut A23	IV-25

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B REKAPITULASI DATA PROFIL RESPONDEN.....	B-1
LAMPIRAN C REKAPITULASI DATA PERTANYAAN FUNGSIONAL.....	C-1
LAMPIRAN D REKAPITULASI DATA PERTANYAAN DISFUNGSIONAL.....	D-1
LAMPIRAN E REKAPITULASI DATA KEPUASAN SAAT INI.....	E-1
LAMPIRAN F REKAPITULASI DATA KEPUASAN KESELURUHAN.....	F-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan dari penelitian yang dilakukan pada restoran Pecel Merapi. Bagian pendahuluan ini terdiri dari 8 bagian, yaitu latar belakang masalah, tinjauan perusahaan, identifikasi dan perumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Berikut akan dibahas untuk setiap bagian tersebut.

I.1 Latar Belakang Masalah

Dalam keberlangsungan hidupnya, manusia memiliki kebutuhan pokok yang perlu dipenuhi, seperti sandang, papan, dan pangan. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, manusia perlu memperoleh uang atau penghasilan melalui suatu usaha yang disebut sebagai bekerja. Menurut Anoraga (1998), bekerja merupakan suatu aktivitas pengeluaran energi yang dilakukan oleh seseorang sebagai suatu profesi yang bertujuan untuk memperoleh penghasilan dalam mencapai tujuan tertentu. Terdapat berbagai pilihan profesi ataupun jenis pekerjaan yang dapat ditekuni oleh manusia sebagai mata pencaharian, salah satunya adalah menjadi seorang wiraswasta.

Menurut Sjabadhyni, Graitto, dan Wutun (2001), wiraswasta merupakan seseorang yang memiliki, mengelola, serta mengorganisasikan usahanya secara mandiri. Di Indonesia, usaha wiraswasta merupakan bagian dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Menurut UU No. 20 Tahun 2008 mengenai UMKM, UMKM merupakan suatu bisnis yang dijalankan oleh individu, rumah tangga, serta badan usaha kecil yang digolongkan berdasarkan kekayaan bersih, omset per tahun, serta jumlah karyawan. Berdasarkan siaran pers HM.4.6/103/SET.M.EKON.3/05/2021 oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, diketahui bahwa UMKM merupakan suatu pilar terpenting dalam perekonomian Indonesia karena berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 61,07% atau 8.573,89 triliun rupiah. Dalam mewujudkan perekonomian Indonesia yang lebih sejahtera di era digitalisasi ini,

pemerintah Indonesia banyak menggiatkan program-program untuk mendukung kemajuan UMKM, yaitu dengan memberikan pendanaan sebagai modal usaha serta mengadakan berbagai pelatihan kewirausahaan.

Dengan adanya dukungan serta peluang yang besar dari pemerintah Indonesia, masyarakat Indonesia pun mulai berlomba-lomba untuk terjun pada bidang UMKM ini. Hal tersebut membuat pertumbuhan UMKM di Indonesia semakin meningkat pula dari tahun ke tahun. Berdasarkan data perkembangan UMKM oleh Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia, diketahui bahwa jumlah UMKM di Indonesia mencapai 65,47 juta unit pada tahun 2019 atau meningkat sebesar 1,98% dari tahun sebelumnya. Dalam perkembangannya, UMKM pada sektor makan dan minum memegang kontribusi yang lebih tinggi dibandingkan sektor-sektor lainnya, yaitu sebanyak 30% dari PDB (Merina, 2017). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia, jumlah UMKM penyedia makan dan minum pada tahun 2019 paling banyak dimiliki oleh provinsi DKI Jakarta, yaitu pada jenis usaha restoran dengan jumlah sebanyak 3.182 unit. Hal tersebut pun menunjukkan bahwa tingkat persaingan antar pelaku UMKM pada jenis usaha restoran di provinsi DKI Jakarta dapat dikatakan cukup ketat.

Menurut keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi nomor KM.95/HK.103/MPPT-87, restoran merupakan jenis usaha pangan yang berada di sebagian atau seluruh bangunan permanen, yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian, serta penjualan makanan dan minuman untuk umum. Salah satu restoran UMKM yang berlokasi di provinsi DKI Jakarta adalah Pecel Merapi. Pecel Merapi merupakan restoran yang menyajikan masakan khas Pontianak, Kalimantan Barat, yang telah berdiri sejak tahun 1973. Pecel Merapi berlokasi di Jl. Danau Sunter Utara No.12, RT.8/RW.14, Sunter Agung, Jakarta Utara. Masakan khas Pontianak yang menjadi *best seller* di Pecel Merapi adalah pecel, *choipan*, sate ayam, dan lontong sayur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Pecel Merapi, restoran-restoran baru yang menawarkan makanan yang lebih kekinian tidak memberikan pengaruh terhadap jumlah transaksi di Pecel Merapi. Menurut pemilik, Pecel Merapi sudah dipercaya oleh para pelanggan karena merupakan restoran yang sudah berdiri lama. Selain itu, Pecel Merapi menawarkan makanan tradisional khas Pontianak yang sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia, sehingga pemilik berpendapat bahwa masyarakat tetap akan kembali ke makanan khas Indonesia

di samping makanan-makanan kekinian yang semakin merebak. Selain itu, Pecel Merapi juga diketahui sangat jarang melakukan promosi, seperti memberikan potongan harga atau bentuk promosi lainnya. Menurut penuturan pemilik, Pecel Merapi saat ini sudah memiliki jumlah transaksi yang cukup, sehingga promosi secara rutin dinilai masih belum dibutuhkan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Pecel Merapi saat ini tidak mengalami kesulitan untuk menarik minat para pelanggan.

Akan tetapi, Pecel Merapi masih sering menerima keluhan atau ulasan negatif dari pelanggan, baik yang diterima secara langsung kepada pihak Pecel Merapi ataupun melalui ulasan secara *online*. Menurut Mayangsari (2015), keluhan merupakan pengaduan yang disampaikan karena adanya ketidakpuasan, ketidaknyamanan, serta kemarahan atas produk atau pelayanan jasa yang cenderung bersifat negatif, baik disampaikan secara tertulis maupun lisan. Keluhan yang tidak ditangani secara baik dapat meningkatkan ketidakpuasan dan frustrasi bagi pelanggan. Hal tersebut pun membuat pelanggan cenderung untuk mengatakan hal-hal negatif terhadap restoran, merusak citra yang telah dibangun, dan berpotensi membuat pelanggan lain menjadi menjauh (Michel, 2008). Terlebih, semakin maraknya media sosial dalam kehidupan manusia membuat orang-orang semakin mudah untuk mengucapkan ulasan-ulasan negatif dari mulut ke mulut sebagai bentuk ketidakpuasan yang dialami (*negative word-of-mouth*). Pesan-pesan negatif yang dihasilkan dari pelanggan di media sosial dapat membuat citra restoran menjadi rusak dan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk berkunjung (Thomas, Peters, Howell, & Robbins, 2012).

Salah satu contoh restoran yang mengalami dampak negatif dari keluhan yang tidak ditangani dengan baik adalah Hello Kitty Cafe, Jakarta Utara. Hello Kitty Cafe merupakan restoran yang menawarkan konsep yang unik, yaitu memiliki dekorasi yang penuh dengan karakter Hello Kitty. Dilansir dari PergiKuliner.com (*rating* 3.0), banyak pelanggan yang mengeluhkan terkait pelayanan restoran yang kurang memuaskan, yaitu pegawai yang kurang ramah dan restoran memiliki banyak peraturan yang membuat pelanggan menjadi tidak nyaman. Sebagai contoh, terdapat pelanggan yang datang bertiga dan restoran tidak mengizinkan mereka untuk menempati meja dengan 4 kursi. Pelanggan hanya dipersilahkan untuk menempati meja dengan 2 kursi dan pegawai tidak menyediakan kursi tambahan, sehingga pelanggan perlu menarik kursinya sendiri. Selain itu, setiap

pelanggan yang berkunjung wajib memesan satu menu utama yang tersedia. Pelanggan yang berkunjung dibatasi waktu selama 1,5 jam, akan tetapi makanan membutuhkan waktu selama 1 jam untuk disajikan. Oleh karena itu, banyak pelanggan yang menyatakan bahwa restoran hanya menjual konsep dan tidak ingin kembali ke restoran. Restoran tampaknya tidak menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan. Hal ini terlihat dari ulasan pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tetap buruk di setiap kunjungannya. Pada akhirnya, restoran kehilangan loyalitas pelanggannya, mengalami penurunan pendapatan, dan berakhir tutup secara permanen.

Berdasarkan gejala permasalahan tersebut, pemilik Pecel Merapi juga menyatakan bahwa ia khawatir terkait keluhan-keluhan yang muncul dari pelanggan. Oleh karena itu, pemilik Pecel Merapi juga hendak melakukan perbaikan dan pengembangan agar pelayanan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik dan citra restoran dapat dipertahankan. Terlebih, pemilik Pecel Merapi sedang berencana untuk melakukan ekspansi dengan membuka cabang restoran yang baru, sehingga pemilik Pecel Merapi ingin segera mengatasi permasalahan tersebut agar permasalahan yang sama tidak muncul kembali. Berdasarkan hal tersebut, maka dibutuhkan identifikasi permasalahan secara lebih lanjut terkait keluhan-keluhan yang diterima oleh Pecel Merapi dari para pelanggan. Dengan demikian, Pecel Merapi dapat segera mengambil langkah preventif untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut dan tidak kehilangan para pelanggan.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pecel Merapi merupakan restoran yang menyajikan masakan khas Pontianak, Kalimantan Barat, yang telah berdiri sejak tahun 1973. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan pemilik Pecel Merapi, diketahui bahwa Pecel Merapi masih sering menerima keluhan atau ulasan negatif dari pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh Pecel Merapi, terdapat dugaan bahwa keluhan-keluhan muncul karena terdapat ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan akibat adanya harapan yang tidak dipenuhi dari pelayanan yang diberikan oleh Pecel Merapi. Dalam mendukung dugaan tersebut, akan dilakukan studi pendahuluan dengan mencari keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan melalui *review online*, serta melakukan wawancara kepada para pelanggan dan pemilik Pecel Merapi.

Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui *review online* diperoleh melalui ulasan negatif pada Google *Review*, Zomato, dan PergiKuliner.com, dengan *rating* dan total ulasan secara berturut-turut sebesar 4.5 (1.021 ulasan), 3.9 (71 ulasan), dan 3.8 (13 ulasan). Terdapat 7 buah contoh ulasan negatif yang dikumpulkan terkait pengalaman para pelanggan saat makan di Pecel Merapi. Tabel I.1 berikut merupakan rekapitulasi ulasan negatif pelanggan Pecel Merapi di Google *Review*, Zomato, dan PergiKuliner.com.

Tabel I.1 Rekapitulasi Ulasan Negatif Pelanggan Pecel Merapi di Google *Review*, Zomato, dan PergiKuliner.com

No.	Nama Restoran
1	Selada nya Merapi Danau Sunter Utara tadi saya bungkus bawa pulang. Ternyata sayur selada nya masih kotor dan masih ada tanah juga dimasukin. Kenapa sayur segitu murah, harus sampai ujung sayur yg masih kotor juga dimasukin. Apa ini sayur gak dicuci atau gimana? Ini saya buat masukkan aja. Kedepan nya tolong diperhatikan kebersihan sayur2an nya. Ini kita buat makan org rumah bos. Dan saya juga ada fotoin sayur selada nya yg masih kotor.
2	Pelayanan yang sangat payah.. Kalo masih kerja tolong pelayanan ditingkatkan.. Diluar sana masih banyak yang membutuhkan kerja.. Kalo saya jadi <i>owner</i> saya ganti orang yg lebih membutuhkan pekerjaan.
3	Bad service , ditanyain gak ada yg jawab, makanan setengah jam ga keluar2. <i>Too bad for restaurant with quite a good food.</i>
4	<i>The food is just not my taste... the waiter is lack of awareness, they are not give you a menu till you call them.</i>
5	... kesana cenderung spt dicuekin , tanpa sambutan n senyuman n nunggu menu.
6	Tempat nyaman & bersih, tp pelayan nya agak lama , mgkn kurang orang/ <i>management</i> yang kurang baik.
7	Mi pecel n selada n the choipan <i>very nice ... unfortunately good foods with bad service. More like inexperienced in running a cosmopolitan restaurant ... hence good for locals only</i>

Berdasarkan Tabel I.1 pada kolom “Nama Restoran”, terdapat kata-kata yang dicetak tebal untuk menunjukkan poin utama keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Berdasarkan ulasan-ulasan tersebut, diketahui bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan Pecel Merapi mayoritas merujuk pada pelayanan yang kurang baik oleh karyawan Pecel Merapi, seperti karyawan yang cuek dan kurang cekatan, serta makanan yang lama disajikan. Di sisi lain, terdapat seorang pelanggan yang menyatakan keluhan terkait kebersihan makanan, yaitu sayuran yang diterima masih kotor.

Selanjutnya, akan dilakukan perbandingan *rating* ulasan *online* pada Google *Review* antara restoran Pecel Merapi dengan restoran-restoran kompetitor untuk memperkuat permasalahan keluhan di Pecel Merapi. Restoran-restoran

kompetitor yang dibandingkan merupakan restoran yang juga menjual makanan khas Indonesia dan berlokasi di daerah Sunter. Tabel I.2 berikut merupakan grafik pembandingan *rating Google Review* antara restoran Pecel Merapi dengan kompetitor.

Tabel I.2 Perbandingan *Rating Google Review* Restoran Pecel Merapi dengan Kompetitor

No.	Nama Restoran	Rating
1	Pecel Merapi	4.5
2	Kwecap Veteran	4.6
3	Pagi Sore	4.7
4	RM. Acuan	4.7

Berdasarkan Tabel I.2 pada kolom "*Rating*", dapat terlihat bahwa Pecel Merapi memiliki *rating Google Review* yang paling rendah dibandingkan restoran kompetitor lainnya. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Jeong dan Jang (2011), *rating* dan komentar pada *online review* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam memilih restoran. Selain itu, pelanggan juga cenderung memilih restoran dengan peringkat ulasan yang lebih tinggi (Ali, Ting, Ahmad-Ur-Rahman, Ali, Shear, & Mazhar, 2021). Berdasarkan data dan teori tersebut, dapat diketahui bahwa restoran kompetitor memiliki kecenderungan untuk lebih dipilih dibandingkan Pecel Merapi berdasarkan *rating* dan komentar pada *online review*.

Selain itu, studi pendahuluan akan dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pemilik Pecel Merapi. Wawancara dilakukan untuk mengetahui secara lebih mendalam terkait sistem pelayanan Pecel Merapi saat ini, keluhan-keluhan seperti apa yang pernah diterima dari pelanggan di Pecel Merapi, serta usaha apa yang telah dilakukan oleh pemilik Pecel Merapi untuk mengatasi keluhan di Pecel Merapi. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa pemilik Pecel Merapi tidak menetapkan suatu kualifikasi resmi sebelum merekrut seorang karyawan, melainkan hanya mendengarkan pendapat dari karyawan lain yang merupakan kenalan dari kandidat karyawan tersebut terkait kinerjanya saat bekerja. Selain itu, Pecel Merapi saat ini belum memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan resmi yang digunakan sebagai acuan oleh setiap karyawan dalam melayani pengunjung, melainkan pemilik hanya secara verbal menginstruksikan terkait bagaimana tugas dan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap karyawan. Oleh karena itu, pegawai pun hanya menggunakan intuisi berdasarkan pemahaman

pribadi dalam melayani pelanggan, khususnya saat menghadapi suatu permasalahan. Berdasarkan penuturan pemilik, Pecel Merapi sangat jarang menerima keluhan terkait rasa makanan karena pemilik selalu melakukan kontrol di dapur untuk memastikan para koki dalam menyajikan makanan. Di sisi lain, Pecel Merapi paling sering menerima keluhan terkait pelayanan oleh para pegawai, seperti makanan yang disajikan tidak sesuai dengan pesanan, serta pelayanan yang diberikan kurang ramah dan cekatan. Dalam mengatasi keluhan-keluhan tersebut, usaha yang telah dilakukan oleh pemilik hanyalah dengan cara memberitahu kepada para karyawan untuk lebih berhati-hati dan ramah dalam melayani pelanggan.

Selanjutnya, studi pendahuluan juga akan dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pelanggan yang mengunjungi Pecel Merapi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung terkait keluhan-keluhan para pelanggan selama menikmati makanan di Pecel Merapi. Wawancara dilakukan dengan 22 pelanggan saat pelanggan sedang melakukan pembayaran di meja kasir. Berdasarkan 22 pelanggan tersebut, diketahui bahwa 16 pelanggan merupakan pelanggan baru, sedangkan 6 pelanggan lainnya setidaknya sudah lebih dari satu kali berkunjung ke Pecel Merapi. Selain itu, diketahui bahwa 14 pelanggan memutuskan untuk tidak datang kembali ke Pecel Merapi. Selanjutnya, akan dilakukan wawancara secara lebih lanjut terhadap 14 pelanggan tersebut untuk mengetahui alasan yang membuat mereka tidak ingin datang kembali ke Pecel Merapi. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa keluhan yang berhasil diidentifikasi terkait pelayanan Pecel Merapi. Oleh karena terdapat beberapa pelanggan yang menyampaikan keluhan yang sama, maka akan dibuat rekapitulasi keluhan dan frekuensi keluhan tersebut disampaikan oleh pelanggan. Tabel 1.3 berikut merupakan rekapitulasi keluhan dan frekuensinya berdasarkan hasil wawancara dengan 14 pelanggan.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Keluhan dan Frekuensi berdasarkan Hasil Wawancara

No.	Keluhan	Frekuensi
1	Penyajian makanan lama	5
2	Karyawan tidak sigap melayani	4
3	Karyawan kurang ramah	4
4	Toilet kotor	2
5	Karyawan kurang informatif	2
6	Area makan kotor	1
7	Makanan biasa saja	1

(lanjut)

Tabel I.4 Rekapitulasi Keluhan dan Frekuensi berdasarkan Hasil Wawancara (lanjutan)

No.	Keluhan	Frekuensi
8	Harga makanan mahal	1
9	Susah mencari tempat parkir untuk mobil	1
10	Karyawan terkesan terburu-buru	1

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, keluhan terbanyak yang diterima dari pelanggan terkait pelayanan di Pecel Merapi adalah penyajian makanan lama. Menurut pemilik, penyajian makanan yang lama terjadi hanya pada saat *peak hour*, yaitu pada hari Senin, Jumat, Sabtu, dan Minggu. Selain itu, pelanggan juga merasa bahwa karyawan tidak sigap melayani karena karyawan tidak mendengar atau tidak memperhatikan sekitar ketika sedang dipanggil oleh pelanggan. Hal tersebut terjadi karena karyawan asyik mengobrol di depan kasir ataupun saat sedang sibuk membersihkan meja lainnya. Kemudian, pelanggan juga merasa bahwa karyawan kurang ramah saat melayani pelanggan, seperti tidak menyambut pelanggan yang baru masuk, tidak mempersilahkan pelanggan menuju meja yang tersedia, serta intonasi nada yang kurang enak didengar. Beberapa pelanggan berpendapat bahwa toilet yang tersedia kotor karena bekas terinjak oleh sepatu atau sandal, serta tempat sampah penuh yang tidak dikosongkan segera, sehingga banyak sampah tisu yang berceceran di lantai. Selanjutnya, pelanggan juga merasa bahwa karyawan yang melayani kurang informatif, seperti menjawab pertanyaan pelanggan dengan seadanya dan terkesan cuek. Seorang pelanggan juga berpendapat bahwa area makan di Pecel Merapi kotor, khususnya di area koridor samping meja makan yang sering terlihat banyak sampah tisu ataupun sisa makanan berukuran kecil. Selain itu, terdapat pelanggan baru yang berpendapat bahwa makanan di Pecel Merapi biasa saja dan tidak spesial, sehingga rasa penasarannya sudah terpenuhi dan tidak ingin kembali. Kemudian, terdapat seorang pelanggan yang merasa bahwa harga yang ditawarkan cukup tinggi untuk makanan tradisional, sehingga ingin mencari restoran lain yang menawarkan harga yang lebih terjangkau. Di sisi lain, Pecel Merapi berlokasi di area ruko yang memiliki tempat parkir yang terbatas, yaitu tersedia 3 area parkir mobil tepat di depan restoran. Hal tersebut pun membuat pelanggan cukup kesulitan untuk mencari parkir mobil, dan harus mencari area parkir yang cukup jauh dari lokasi restoran. Terakhir, terdapat pelanggan yang mengeluhkan bahwa pegawai yang melayaninya terkesan terburu-buru untuk meninggalkan meja. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diketahui

bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan Pecel Merapi mayoritas merujuk pada pelayanan yang kurang baik, terutama karena penyajian makanan yang lama, serta sikap pegawai yang kurang baik ketika melayani pelanggan.

Selanjutnya, akan dilakukan wawancara lanjutan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan apabila keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut ditingkatkan kinerjanya, seperti penyajian makanan cepat, karyawan sigap melayani, dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, mayoritas pelanggan menyatakan puas apabila kinerja pelayanan yang dikeluhkan tersebut ditingkatkan. Akan tetapi, terdapat 2 pelanggan yang menyatakan bahwa mereka netral atau biasa saja apabila pelanggan mudah untuk mendapatkan tempat parkir dan pegawai yang melayaninya informatif dalam menjawab pertanyaan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa mayoritas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan hingga terdapat pelanggan yang enggan kembali ke Pecel Merapi disebabkan karena pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang buruk dari pegawai. Dengan demikian, dapat terbukti bahwa terdapat permasalahan terkait pelayanan di Pecel Merapi yang menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (1997), pelanggan yang merasa puas akan memiliki rasa loyalitas, sehingga pelanggan akan terus kembali menggunakan jasa yang ditawarkan tersebut. Begitu sebaliknya, pelanggan yang tidak merasa puas tidak akan memiliki rasa loyalitas, sehingga pelanggan akan berpindah dan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh kompetitor. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (Reni dan Asmawati, 2016).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa pemilik telah mengupayakan beberapa usaha perbaikan pelayanan untuk menanggapi keluhan-keluhan yang diterima dari pelanggan. Akan tetapi, usaha yang telah dilakukan ternyata belum berhasil sepenuhnya dalam mencapai kepuasan pelanggan. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pelanggan bahwa masih terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan terkait pelayanan di Pecel Merapi. Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat harapan pelanggan yang masih belum terpenuhi dari pelayanan Pecel Merapi. Permasalahan tersebut dapat terjadi

karena usaha yang telah dilakukan oleh pemilik hanya berupa himbauan kepada para karyawan, dan atribut pelayanan yang diusahakan untuk diperbaiki sebelumnya oleh pemilik Pecel Merapi memungkinkan bukan merupakan atribut pelayanan prioritas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dibutuhkan penelitian secara lebih lanjut untuk mengetahui dan mengukur atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Pecel Merapi.

Dalam mengetahui atribut pelayanan yang berpengaruh dan diprioritaskan untuk diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Pecel Merapi, maka 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. Selain itu, metode IGA relevan digunakan karena berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, terdapat atribut pelayanan yang terindikasi non-linear terhadap kepuasan pelanggan di Pecel Merapi, yaitu pelanggan merasa netral atau biasa saja apabila suatu atribut pelayanan ditingkatkan kinerjanya. Dengan demikian, metode IGA ini cocok untuk digunakan karena metode ini memiliki asumsi bahwa hubungan antara performansi pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah non-linear.

Menurut Stevens, Knutson, dan Patton (1995), persepsi pelanggan tentang kualitas layanan suatu restoran berasal dari evaluasi mereka terkait performansi pelayanan yang diterima dan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, atribut-atribut pelayanan yang akan digunakan dalam metode IGA adalah atribut DINESERV. Atribut DINESERV dipilih karena metode ini dapat menunjukkan bagaimana performansi dari suatu layanan berdasarkan kualitas layanan yang diukur, sehingga performansi tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan metode IGA. Selain itu, DINESERV merupakan suatu instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di restoran. Oleh karena itu, atribut DINESERV cocok digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Pecel Merapi yang juga bergerak di industri restoran. Kemudian, DINESERV relevan digunakan karena berdasarkan hasil identifikasi masalah, Pecel Merapi tidak memiliki keluhan terkait kualitas makanan, sehingga atribut DINESERV cocok untuk digunakan karena

tidak mengukur kualitas produk (makanan) dari restoran. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka diperoleh rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada Pecel Merapi saat ini?
2. Apa atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Pecel Merapi dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA)?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Pecel Merapi berdasarkan prioritas atribut yang perlu diperbaiki?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi dilakukan agar penelitian dapat berfokus pada suatu inti permasalahan, sehingga tidak terdapat kerancuan dalam menginterpretasikan suatu hasil penelitian. Batasan masalah merupakan ruang lingkup sejauh mana masalah akan diteliti. Berikut merupakan batasan 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 batasan penelitian, selanjutnya akan ditentukan juga asumsi penelitian. Asumsi merupakan pernyataan yang menunjukkan titik berangkatnya suatu penelitian untuk mempermudah proses penelitian yang akan dilakukan. Asumsi pada penelitian ini adalah pihak Pecel Merapi tidak menetapkan kebijakan operasional pelayanan baru selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan pada restoran Pecel Merapi, 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. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan pada Pecel Merapi saat ini.

2. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Pecel Merapi dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).
3. Merancang usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Pecel Merapi berdasarkan prioritas atribut yang perlu diperbaiki.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi penjelasan terkait potensi dari hasil suatu penelitian yang dilakukan. Terdapat 2 jenis manfaat penelitian, yaitu manfaat bagi pengembangan keilmuan dan manfaat bagi pemilik masalah. Berikut akan dijabarkan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

1. Bagi Pengembangan Keilmuan

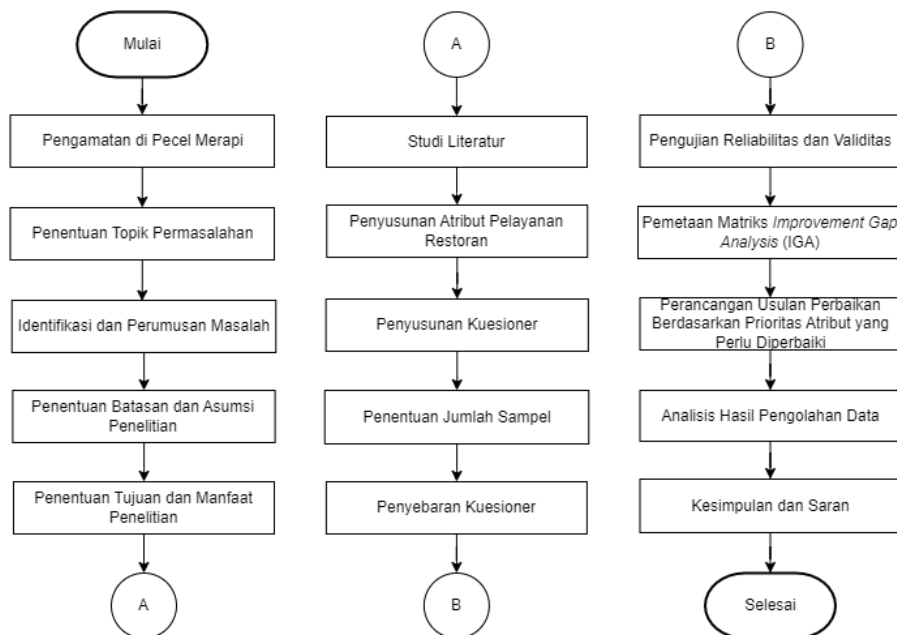
Sebagai sumber informasi atau referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang, khususnya yang mengkaji terkait kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

2. Bagi Pemilik Masalah

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

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.1 berikut merupakan metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

Gambar I.1 di atas menjelaskan alur dari metodologi penelitian yang akan dilakukan. Terdapat 15 tahapan yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian ini. Berikut merupakan penjabaran dari 15 tahapan metodologi penelitian yang ditujukan sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian ini.

1. Pengamatan di Pecel Merapi

Pada langkah ini, akan dilakukan pengamatan awal untuk memahami kegiatan bisnis di Pecel Merapi. Selain itu, pengamatan juga akan dilakukan pada kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai, serta kondisi lingkungan kerja di Pecel Merapi. Pengamatan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi gejala permasalahan di Pecel Merapi yang akan diangkat pada penelitian ini.

2. Penentuan Topik Permasalahan

Pada langkah ini, akan dilakukan penentuan topik permasalahan utama di Pecel Merapi yang akan diangkat dalam penelitian ini. Topik permasalahan akan menjadi dasar dalam penelitian ini. Topik permasalahan pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan di Pecel Merapi.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang digunakan untuk mendukung gejala permasalahan yang

terjadi di Pecel Merapi. Setelah itu, selanjutnya akan dilakukan identifikasi secara lanjut untuk mencari akar permasalahan dari gejala permasalahan tersebut. Setelah akar permasalahan telah diidentifikasi, selanjutnya akan dilakukan perumusan masalah sebagai pengarah tujuan dari penelitian.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi dilakukan agar penelitian dapat berfokus pada suatu inti permasalahan, sehingga tidak terdapat kerancuan dalam menginterpretasikan suatu hasil penelitian. Batasan masalah merupakan ruang lingkup sejauh mana masalah akan diteliti, sedangkan asumsi merupakan pernyataan yang menunjukkan titik berangkatnya suatu penelitian untuk mempermudah proses penelitian yang akan dilakukan.

5. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban dari rumusan masalah sebagai cara untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat pada penelitian. Manfaat penelitian berisi penjelasan terkait potensi dari hasil suatu penelitian yang dilakukan. Terdapat 2 jenis manfaat penelitian, yaitu manfaat bagi pengembangan keilmuan dan manfaat bagi pemilik masalah.

6. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk membantu peneliti dalam memahami permasalahan yang hendak diangkat pada penelitian ini. Selain itu, studi literatur juga dapat membantu peneliti dalam mempelajari secara lebih dalam terkait metode-metode pengumpulan serta pengolahan data yang sesuai dengan penelitian ini. Studi literatur dilakukan dengan cara memperoleh informasi melalui buku, jurnal, serta artikel yang kredibel melalui internet.

7. Penyusunan Atribut Pelayanan Restoran

Penyusunan atribut pelayanan restoran akan didasarkan pada atribut DINESERV. Selanjutnya, atribut tersebut akan didiskusikan secara lebih lanjut dengan pemilik Pecel Merapi untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang relevan dengan kondisi Pecel Merapi. Atribut ini akan digunakan untuk menyusun pertanyaan-pertanyaan kuesioner selanjutnya.

8. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Selain itu, pertanyaan-pertanyaan kuesioner akan didasarkan pada atribut pelayanan restoran yang telah disusun sebelumnya, yaitu atribut DINESERV. Selain itu, penyusunan kuesioner akan menggunakan format respon berupa skala pengukuran sebagai aturan yang harus diikuti oleh responden dalam mengisi kuesioner.

9. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel perlu dilakukan karena terdapat keterbatasan biaya, waktu, dan tenaga untuk mengambil data populasi secara keseluruhan. Penentuan jumlah sampel dilakukan untuk mengetahui jumlah responden minimum yang mampu mewakili keseluruhan populasi.

10. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk pengolahan data selanjutnya. Kuesioner akan disebar secara fisik kepada pelanggan-pelanggan Pecel Merapi pada rentang waktu tertentu. Penyebaran kuesioner dilakukan hingga mencapai jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

11. Pengujian Reliabilitas dan Validitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur dapat menghasilkan pengukuran yang konsisten apabila dilakukan secara berulang. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan tepat dan mampu merepresentasikan objek yang sedang diteliti. Pengujian reliabilitas akan dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan uji validitas.

12. Pemetaan Matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA)

Pemetaan matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA) dilakukan dengan menggunakan nilai standarisasi *Improvement Gap* (IG) untuk setiap atribut k pada sumbu X dan nilai standarisasi AESDQ untuk setiap atribut k pada sumbu Y. Nilai standarisasi IG dan AESDQ tersebut akan dipetakan ke dalam 4 kuadran. Hasil pemetaan IGA dapat menunjukkan

atribut pelayanan yang berpengaruh dan diprioritaskan untuk diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

13. Perancangan Usulan Perbaikan Berdasarkan Prioritas Atribut yang Perlu Diperbaiki

Sebelum perancangan usulan perbaikan dilakukan, akan ditentukan terlebih dahulu prioritas perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil pemetaan matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA). Penentuan prioritas perbaikan dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan di Pecel Merapi apa yang penting untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, atribut prioritas perbaikan akan dianalisis akar permasalahan dan dirancang usulan perbaikan untuk Pecel Merapi.

14. Analisis Hasil Pengolahan Data

Analisis hasil pengolahan data dilakukan berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya. Analisis dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan secara lebih lanjut terkait alasan serta pertimbangan dari metode digunakan dan hasil pengolahan data. Analisis akan menghasilkan kesimpulan dan saran untuk penelitian.

15. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Kesimpulan ini dibuat untuk menjawab rumusan permasalahan dan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Selain itu, saran dibuat sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kegiatan penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu tata cara, urutan, atau metode penulisan dalam menyelesaikan topik penelitian yang hendak diangkat. Sistematika penulisan digunakan agar penulisan laporan dapat tersusun secara terstruktur dan sistematis. 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 restoran Pecel Merapi. Bagian pendahuluan ini terdiri dari 8 bagian, yaitu latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan dan asumsi 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 dasar-dasar teoritis yang menjadi landasan pada penelitian ini. Tinjauan pustaka ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam proses pemberian solusi atas permasalahan yang ada. Tinjauan pustaka terdiri dari beberapa subbab, antara lain restoran, pelanggan, jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *Improvement Gap Analysis* (IGA), DINESERV, teknik *sampling*, penentuan jumlah sampel, teknik pengumpulan data, uji reliabilitas, uji validitas, dan diagram tulang ikan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan berisikan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan. Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden, yaitu pelanggan restoran Pecel Merapi yang sedang *dine-in*. Kemudian, pengolahan data yang dilakukan dengan membuat rekapitulasi profil responden, pengujian reliabilitas dan validitas, pemetaan matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA), dan penentuan prioritas perbaikan.

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 pengumpulan dan pengolahan data 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 perusahaan maupun penelitian selanjutnya.