

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA DI RUMAH
MAKAN KANDANG AYAM KEBONJATI DENGAN
METODE SERVPERF DAN KANO**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Theresia Grace Valentine

NPM : 2013610043



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Theresia Grace Valentine
NPM : 2013610043
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA DI RUMAH MAKAN
KANDANG AYAM KEBONJATI DENGAN METODE SERVPERF
DAN KANO

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2017

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M.)

Pembimbing Pertama

(Hotna Marina R. Sitorus, S.T., M.M.)

Pembimbing Kedua

(Paulina Kus Ariningsih, S.T., M.Sc.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Theresia Grace Valentine

NPM : 2013610043

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA DI RUMAH MAKAN KANDANG AYAM
KEBONJATI DENGAN METODE SERVPERF DAN KANO”**

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,

Theresia Grace Valentine
2013610043

ABSTRAK

Rumah makan Kandang Ayam (selanjutnya disingkat KA) merupakan sebuah rumah makan yang terletak di Jalan Kebonjati. Rumah makan ini berdiri sejak pertengahan tahun 2015. Pada awalnya, penjualan di KA menunjukkan hasil yang positif, terjadi peningkatan di setiap bulan. Akan tetapi, memasuki bulan Agustus 2016, terjadi penurunan penjualan yang signifikan. Untuk mengatasi hal ini, pihak manajemen KA telah melakukan berbagai upaya promosi, termasuk meluncurkan beberapa menu baru. Namun, upaya ini hanya berhasil meningkatkan penjualan pada awal periode promosi. Oleh karena itu, dari hasil wawancara dengan pemilik, pemilik menduga bahwa permasalahan yang menyebabkan penurunan penjualan terletak pada kualitas jasa yang diberikan. Dugaan ini diperkuat dengan ditemukannya juga keluhan-keluhan dari konsumen. Keluhan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh KA.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tentang kualitas jasa lebih lanjut, dilakukan penilaian performansi KA dengan metode SERVPERF dan KANO. Metode ini digunakan untuk mendapatkan nilai performansi setiap atribut KA, dan memperoleh kategori atribut berdasarkan kebutuhan konsumen. Penentuan atribut pada penelitian ini dilakukan dengan cara studi literatur. Setelah dilakukan pengolahan penggabungan metode SERVPERF dan KANO, diperoleh 6 atribut yang harus diperbaiki.

Berdasarkan atribut yang diperoleh, diberikan 11 usulan perbaikan. Usulan tersebut dibagi menjadi 3 kategori usulan, yaitu pembuatan prosedur kerja, pembuatan jadwal pekerja, dan pendisiplinan karyawan. Usulan yang diberikan dapat segera diterapkan, sehingga dapat memperbaiki kualitas jasa di KA.

ABSTRACT

Kandang Ayam (later called as KA) is a restaurant located on Jalan Kebonjati. This restaurant was established in the middle of 2015. In the first months after opening, the sales performance was good. There was a significant increase in sales almost every month. However, notable downturn in sales happened in early August 2016. In order to overcome the sales decline, the management team of KA did many promotions including launching several new menus. However, the promotion strategy only managed to slightly increase sales in the early phase of promotion period. So, after interview with KA's owner, one of the predicted factor is the quality of the service. This prediction related with some consumers' complaints.

For further identification of the problem, a performance assessment of the KA is performed with SERVPERF and KANO methods. This assessment is conducted using a questionnaire research instrument. SERVPERF method resulted in the performance value of each attribute and the KANO section generated attribute categories based on customer needs. From the combination of SERVPERF and KANO method, six attributes are obtained to be improved

From six attributes are obtained to be improved that produces 11 proposals to be proposed in order to correct the attributes. The proposals is making job procedure, workers schedule, and worker's disciplinary. Hope this proposals can improve quality of service at KA.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Jasa di Rumah Makan Kandang Ayam Kebonjati dengan Metode SERVPERF dan KANO” tepat pada waktunya. Hanya oleh berkat dan kebaikan-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari banyak pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang dimaksud. Pihak-pihak tersebut adalah sebagai berikut.

1. Ibu Hotna Marina R.S. dan Ibu Paulina Kus Ariningsih selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan laporan ini.
2. Para dosen penguji yang telah memberikan masukan untuk perbaikan laporan ini.
3. Bapak Shendy Lukito selaku pemilik dari Kandang Ayam Kebonjati yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian skripsi di Kandang Ayam Kebonjati.
4. Orangtua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, baik dukungan doa maupun material kepada penulis.
5. Semua pihak lain yang membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi yang disusun ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangatlah diperlukan. Penulis meminta maaf apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan dalam laporan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.

Bandung, 11 Juni 2017

Penulis

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 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-7
I.4 Tujuan Penelitian	I-7
I.5 Manfaat Penelitian	I-7
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-7
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN	
II.1 Jasa.....	II-1
II.1.1 Kualitas Jasa.....	II-1
II.2 <i>Service Performance</i> (SERVPERF).....	II-2
II.3 Metode KANO	II-4
II.4 Metode Pengumpulan Data	II-7
II.5 Teknik <i>Sampling</i>	II-8
II.6 Pengambilan <i>Sample</i> dan Penentuan Jumlah <i>Sample</i>	II-9
II.7 Skala Pengukuran.....	II-9
II.8 Uji Validitas	II-11
II.9 Uji Reliabilitas	II-12
BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA	
III.1 Deskripsi Rumah Makan Kandang Ayam Kebonjati	III-1
III.2 Penentuan Atribut	III-1
III.3 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	III-11

III.3.1 Perancangan Kuesioner	III-11
III.3.2 Penyebaran Kuesioner	III-13
III.4 Pengolahan Data Kuesioner	III-13
III.4.1 Profil Responden	III-13
III.4.2 Pengujian Validitas	III-17
III.4.3 Pengujian Reliabilitas	III-18
III.5 Perhitungan Nilai Performansi Dengan Metode SERVPERF.....	III-18
III.6 Pengkategorian Atribut Dengan Metode KANO	III-21
III.7 Penggabungan Metode SERVPERF dan KANO	III-25
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	
IV.1 Analisis Penentuan Atribut	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden	IV-2
IV.3 Analisis Penentuan Nilai Batas Bawah Performansi.....	IV-3
IV.4 Analisis Pengukuran Performansi Dengan Metode SERVPERF...	IV-4
IV.5 Analisis Pengkategorian Atribut Dengan Metode KANO	IV-8
IV.6 Analisis Penggabungan Metode SERVPERF dan KANO.....	IV-10
IV.7 Usulan Perbaikan	IV-12
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	xiii
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Menu Makanan KA	I-2
Gambar I.2 Data Penjualan KA Kebonjati Tahun 2016-2017	I-3
Gambar I.3 Metodologi Penelitian	I-8
Gambar II.1 Model SERVQUAL	II-3
Gambar II.2 Diagram KANO	II-4
Gambar II.3 Skala Interval	II-10
Gambar III.1 Intensitas Kunjungan Ke KA Kebonjati	III-14
Gambar III.2 Jenis Kelamin Responden.....	III-14
Gambar III.3 Persentase Perokok dan Bukan Peroko	III-15
Gambar III.4 Pengeluaran Responden Untuk 1x Makan	III-16

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan	I-4
Tabel II.1 Penilaian Kategori KANO	II-5
Tabel III.1 Rekapitulasi Atribut.....	III-2
Tabel III.2 Atribut Penelitian Hasil Penelitian Terdahulu.....	III-7
Tabel III.3 Hasil Wawancara Pemilihan Atribut	III-8
Tabel III.4 Kuesioner Performansi.....	III-11
Tabel III.5 Kuesioner Fungsional	III-12
Tabel III.6 Kuesioner Disfungsional.....	III-12
Tabel III.7 Uji Validitas	III-17
Tabel III.8 Uji Reliabilitas	III-18
Tabel III.9 Contoh Perhitungan Nilai Performansi.....	III-19
Tabel III.10 Nilai Performansi Setiap Atribut	III-19
Tabel III.11 Nilai Performansi Keseluruhan.....	III-20
Tabel III.12 Contoh Penentuan Kategori KANO Setiap Responden	III-21
Tabel III.13 Kategori KANO	III-22
Tabel III.14 Penggabungan Metode SERVPERF dan KANO	III-25
Tabel III.15 Tabel Nilai Kategori <i>Must Be</i>	III-28
Tabel III.16 Tabel Nilai Kategori <i>One Dimensional</i>	III-28
Tabel III.17 Tabel Nilai Kategori <i>Attractive</i>	III-28
Tabel III.18 Tabel Nilai Kategori <i>Indifferent</i>	III-29
Tabel IV.1 Rekapitulasi Usulan	IV-18
Tabel IV.2 Pengkategorian Usulan.....	IV-21

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, batasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Tahun 2015, tepatnya pada tanggal 23 November, Bandung ditetapkan sebagai destinasi wisata kuliner Indonesia oleh Kementerian Pariwisata (<http://www.pikiran-rakyat.com/>). Kementerian Pariwisata menyebutkan untuk menentukan gelar destinasi wisata kuliner ini, pihaknya melakukan penilaian terhadap 10 kandidat kota. Aspek yang menjadi penilaian adalah produk dan daya tarik utama, serta pengemasan produk dan even. (<http://traveling.bisnis.com/>). Dari kedua aspek tersebut, Bandung dinilai lebih unggul daripada kota yang lain. Hal inilah yang menjadi alasan penetapan Bandung sebagai destinasi wisata kuliner di Indonesia.

Gelar Bandung sebagai destinasi wisata kuliner di Indonesia memanglah tepat. Dapat dilihat, bahwa banyak sekali tempat kuliner yang bermunculan di kota Bandung. Tempat- tempat kuliner ini muncul dengan konsep tempat maupun makanan yang kreatif dan cita rasa yang unik untuk menarik perhatian masyarakat. Salah satu tempat makan yang cukup menarik perhatian masyarakat adalah Kandang Ayam.

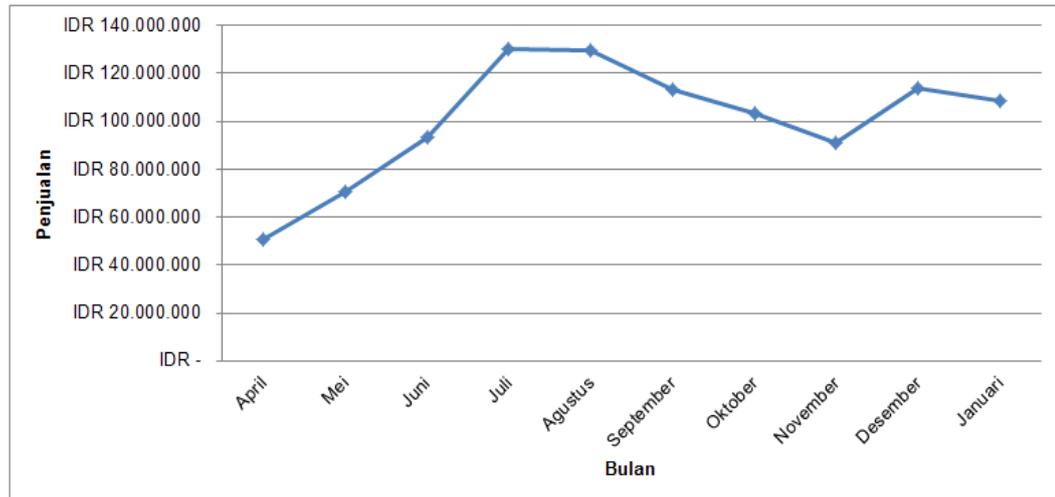
Kandang Ayam (selanjutnya disingkat menjadi KA) didirikan pada bulan Agustus tahun 2015 oleh Shendy Lukito. KA terletak di Jalan Kebonjati no. 141. KA di jalan Kebonjati ini merupakan cabang dari KA pertama yang didirikan di jalan Kebon Kawung. Konsep tempat makan KA ini sangat menarik, yaitu menggunakan konsep kandang ayam sebagai dekorasi tempatnya. Selain itu, kelebihan lain yang dimiliki oleh KA adalah makanan yang ditawarkan memiliki konsep yang unik dengan harga yang terjangkau. Makanan yang ditawarkan di Kandang Ayam ini adalah olahan daging ayam yang disajikan dengan saus dari beberapa negara. Menu makanan di KA dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1. Menu Makanan KA
(Sumber : <https://assets-pergikuliner.com/>)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, didirikannya KA di Kebonjati ini karena melihat KA Kebon Kawung cukup sukses. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung KA Kebon Kawung yang terus meningkat. Namun, jumlah pengunjung yang terus meningkat ini tidak didukung oleh kapasitas tempat yang tersedia. KA Kebon Kawung memiliki tempat yang sempit. Maka dari itu, akhirnya pemilik memutuskan untuk membuka cabang lain yang tempatnya lebih besar, yaitu di Kebonjati. Pemilihan tempat di Kebonjati ini dikarenakan daerah Kebonjati merupakan daerah anak sekolah, sehingga cocok untuk target pasar KA. Target pasar KA adalah remaja sampai dewasa muda, usia 16-30 tahun.

Gambar I.2 adalah grafik data penjualan KA Kebonjati selama tahun 2016-Januari 2017.



Gambar I.2. Data Penjualan KA Kebonjati Tahun 2016 – Januari 2017

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa data penjualan yang tersedia dimulai dari bulan April 2016. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan dalam proses dokumentasi data penjualan. Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa pada bulan April-Juli 2016 terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap hasil penjualan di KA. Berdasarkan keterangan pemilik, penjualan yang terus meningkat pada bulan-bulan tersebut disebabkan oleh adanya promosi yang terus menerus dilakukan oleh pemilik. Promosi yang diberikan pada bulan April-Mei adalah promosi beli makan bayar pakai telur dan promosi bulan Juni-Juli (yaitu pada saat bulan Puasa) adalah promosi buka bersama dapat tajil gratis.

Melihat adanya antusias dari konsumen terhadap promosi yang diberikan, pada saat bulan Agustus dilanjutkan lagi dengan promo *egg go* (mencari telur di KA Kebonjati) dan menghafal Pancasila (yang berhasil menyebutkan sila 1-5 dengan benar mendapat gratis *dessert*). Tapi ternyata, promo ini tidak berhasil dan justru ada penurunan penjualan dari Juli ke Agustus. Bahkan, setelah lewat bulan Agustus, terjadi penurunan hasil penjualan hingga bulan November. Pada awal Desember, pemilik pun *me-launching* beberapa menu baru. Hasilnya adalah pada bulan Desember terjadi kenaikan penjualan. Namun sayangnya, pada awal Januari terlihat lagi ada penurunan. Penurunan penjualan ini membuat pemilik merasa tidak puas, karena angka penjualan berada di bawah target yang diinginkan. Setelah melihat adanya penurunan penjualan di KA Kebonjati, maka perlu dilakukan identifikasi lebih lanjut terhadap permasalahan yang dialami oleh KA.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya penurunan penjualan di KA Kebonjati, maka dilakukan wawancara dengan pemilik. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, muncul dugaan yang menjadi penyebab turunnya hasil penjualan di KA Kebonjati. Awalnya, pemilik menduga bahwa penurunan terkait dengan kurangnya promosi yang dilakukan oleh KA, sehingga pemilik mencoba memberikan promo di KA Kebonjati, namun ternyata promo tidak menyebabkan kenaikan angka penjualan, sehingga pemilik menyimpulkan bahwa penurunan penjualan tidak dipengaruhi oleh promosi. Selanjutnya, muncul dugaan penurunan penjualan tersebut berkaitan dengan pelayanan di KA, yaitu waktu pelayanan dan pelayan di KA. Pemilik mengungkapkan dugaan ini karena beberapa kali pemilik mendapatkan keluhan soal pelayanan di KA dari beberapa pengunjung. Pemilik menduga bahwa 2 hal tersebut yang menjadi penyebab utama turunnya penjualan di KA.

Selain mewawancarai pemilik, pengunjung KA juga turut diwawancarai. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui nilai pelayanan di KA dari pengunjung. Wawancara dilakukan terhadap 25 orang pengunjung KA pada tanggal 3 dan 4 Februari 2017. Dari hasil wawancara dengan beberapa pengunjung KA Kebonjati, ditemukan beberapa keluhan. Tabel I.1 adalah tabel rekapitulasi keluhan-keluhan pelanggan di KA.

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan

Keluhan	Jumlah
Waktu penyajian makanan lama	16
Sulit mencari pelayan	12
Pelayan tidak sigap	11
Waktu pelayanan lain-lain lama (contoh waktu minta <i>bill</i>)	9
Tempatnya panas	7
Harga mahal	7
Rasa makanan standar	6
Porsi makanan sedikit	4

Dari hasil wawancara dengan 25 orang pengunjung KA Kebonjati, ditemukan 8 keluhan. Dari 8 keluhan yang ada, didapati bahwa 4 keluhan diantaranya mengenai pelayanan di KA Kebonjati, yaitu waktu pelayanan yang lama dan pelayan yang sulit dicari serta tidak sigap. Empat keluhan lain yang

ditemukan terkait makanan dan tempat. Jika dilihat dari keluhan yang ada, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di KA Kebonjati perlu ditingkatkan.

Hingga saat ini, upaya yang dilakukan oleh KA untuk meningkatkan kembali penjualan di KA adalah *me-launching* menu baru pada awal November, membeli resep pada koki yang andal, dan renovasi tempat agar terlihat lebih luas. Upaya tersebut tidaklah cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KA, karena upaya tersebut tidak mengatasi keluhan dari pengunjung. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas jasa Kandang Ayam untuk menilai performansi dari KA Kebonjati dan akan dirancang beberapa usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kandang Ayam.

Permasalahan utama di KA adalah mengenai pelayanan (jasa). Untuk mengatasi hal ini, dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan dengan menggunakan metode SERVPERF dan KANO. Metode SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992) digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung KA Kebonjati, sedangkan KANO (Berger, Blauth, Bolster, et al., 1993) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan di KA Kebonjati. Pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan perbaikan, karena perbaikan kualitas pelayanan bersumber dari nilai kualitas pelayanan. Sedangkan, untuk memperbaiki kualitas pelayanan, perlu ditentukan prioritas perbaikan yang tepat agar perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kepentingan konsumen.

Sebenarnya, untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan, dapat digunakan beberapa metode, diantaranya adalah SERVQUAL (Ziethaml, Leonard, Parasuraman, 1996) dan SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992). Kedua metode ini memiliki dimensi kualitas pelayanan yang sama, namun metode SERVPERF dianggap lebih efektif daripada metode SERVQUAL. Metode SERVPERF hanya mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, sedangkan harapan konsumen tidak diperhitungkan sebagai bagian dari pengukuran kualitas layanan (Cronin and Taylor, 1992). Metode SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992) mengatakan bahwa persepsi konsumen terhadap performansi pelayanan yang dirasakan akan berpengaruh lebih kuat terhadap kepuasan konsumen, sehingga

pengukuran kualitas pelayanan dengan melihat persepsi konsumen saja sudah cukup.

Setelah mengukur kualitas pelayanan, perlu ditentukan prioritas perbaikan. Hal ini dimaksudkan agar perbaikan yang dilakukan sesuai dengan yang diperlukan, sehingga tidak terjadi pemborosan. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan, diantaranya adalah IPA dan KANO. Namun metode yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan pada rumah makan KA ini adalah metode KANO. Metode KANO digunakan untuk melakukan pengelompokan atribut pelayanan berdasarkan kemampuan atribut tersebut memenuhi kebutuhan konsumen (Berger et al, 1993). Bila kebutuhan konsumen terpenuhi, maka kepuasan konsumen pada umumnya akan meningkat. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, penyedia jasa harus mampu meningkatkan atribut pelayanan yang diberikan pada konsumen. Peningkatan atribut pelayanan ini harus sesuai dengan kebutuhan konsumen. Jika atribut yang ditingkatkan tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen, tentunya peningkatan terhadap atribut ini tidak akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan malah menyebabkan pemborosan sumber daya karena memperbaiki atribut yang tidak perlu. Oleh karena itu, penyedia jasa harus mengetahui atribut-atribut yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, supaya peningkatan kinerja atribut pelayanan lebih efektif dan efisien. Maka dari itu, metode yang tepat untuk mengetahui kebutuhan konsumen adalah metode KANO. Hasil yang dapat diketahui dari metode ini adalah daftar atribut untuk setiap kategori kebutuhan dari pengunjung KA Kebonjati, dimana atribut-atribut ini akan digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di KA Kebonjati.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di KA Kebonjati berdasarkan metode SERVPERF?
2. Bagaimana prioritas perbaikan atribut pelayanan di KA Kebonjati berdasarkan metode KANO?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk KA Kebonjati?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada sub bab ini akan dibahas batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian. Batasan dan asumsi digunakan agar objek penelitian tidak terlalu luas. Penelitian kualitas pelayanan di KA dibatasi oleh hal-hal seperti di bawah ini.

1. Penelitian dilakukan hanya sampai tahap pemberian usulan perbaikan dan tidak sampai tahap implementasi.
2. Usulan perbaikan tidak menggunakan biaya.

Sedangkan asumsi yang digunakan adalah tidak terjadi perubahan sistem kerja yang signifikan di tempat makan KA.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

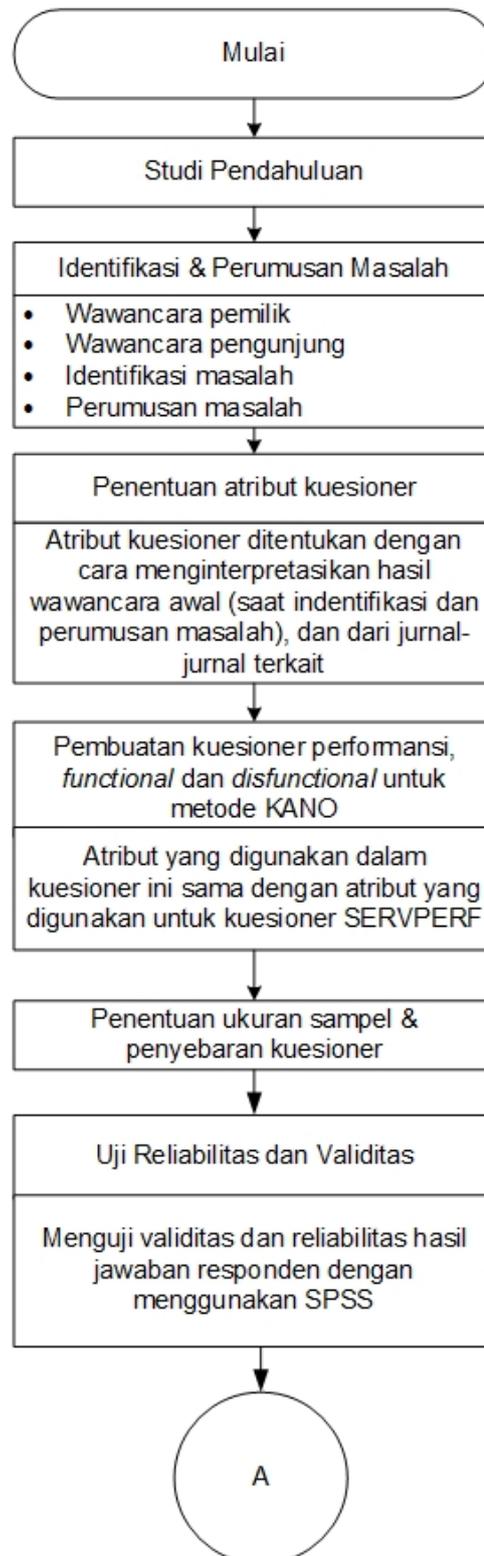
1. Mengetahui hasil pengukuran kualitas layanan KA Kebonjati berdasarkan metode SERVPERF.
2. Mengetahui prioritas perbaikan atribut pelayanan di KA Kebonjati berdasarkan metode KANO.
3. Merancang usulan perbaikan untuk KA Kebonjati berdasarkan metode KANO.

I.5 Manfaat Penelitian

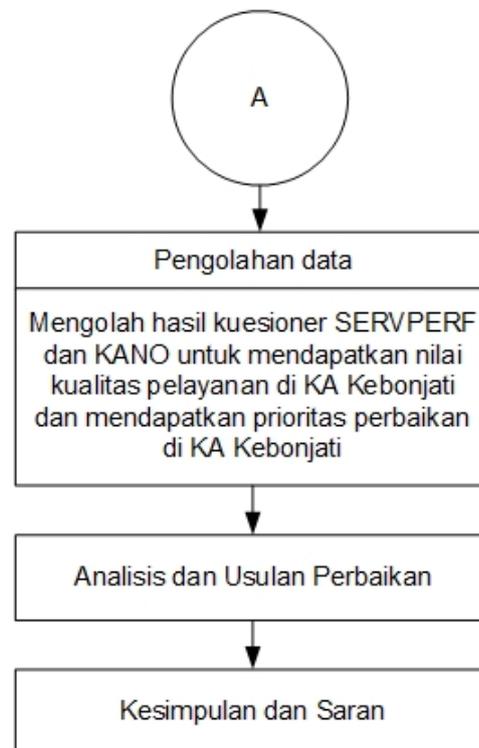
Terdapat berbagai manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini untuk berbagai pihak, yaitu bagi peneliti, bagi pihak Kandang Ayam, bagi pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya. Manfaat bagi peneliti yaitu menambah ilmu pengetahuan mengenai kualitas jasa. Manfaat bagi pihak Kandang Ayam adalah untuk dijadikan pertimbangan untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas jasa disana. Manfaat bagi pembaca adalah menambah ilmu pengetahuan mengenai kualitas jasa. Manfaat bagi penelitian selanjutnya adalah untuk dijadikan referensi dalam menyelesaikan permasalahan serupa.

I.6 Metodologi Penelitian

Secara ringkas, penelitian dilakukan mengikuti diagram alir seperti pada Gambar 6.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

Penjelasan mengenai metodologi penelitian adalah sebagai berikut

1. Studi Pendahuluan
Studi pendahuluan dilakukan untuk menentukan objek penelitian.
2. Identifikasi & Perumusan Masalah
Pada tahap ini dilakukan wawancara terhadap pemilik dan pengunjung rumah makan KA Kebonjati untuk mengetahui masalah, keluhan, dan dugaan penyebab permasalahan di KA Kebonjati.
3. Penentuan atribut kuesioner
Melakukan studi literatur untuk menentukan atribut-atribut yang cocok untuk mengukur kualitas pelayanan di KA Kebonjati, dan melakukan interpretasi hasil wawancara untuk menentukan atribut-atribut yang dapat digunakan ataupun perlu dihilangkan.
4. Penyusunan kuesioner performansi, *functional* dan *disfunctional*
Menyusun kuesioner performansi, *functional* dan *disfunctional*. Penyusunan ini dilakukan untuk menilai performansi KA, dan nantinya menentukan prioritas perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

5. Penentuan sampel dan penyebaran kuesioner
Menentukan jumlah sampel yang akan diambil dari populasi dengan menggunakan teknik *sampling* yang sesuai. Setelah itu, dilakukan penyebaran kuesioner awal untuk menilai validitas dan reliabilitas kuesioner (penyebaran dilakukan pada beberapa orang). Jika sudah *valid* dan *reliable*, maka kuesioner akan disebar pada sampel.
6. Uji Reliabilitas dan Validitas
Melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner dengan menggunakan *software* SPSS.
7. Pengolahan data
Melakukan perhitungan nilai kualitas pelayanan di KA Kebonjati dari metode SERVPERF. Menentukan prioritas perbaikan KA Kebonjati berdasarkan metode KANO.
8. Analisis dan usulan perbaikan
Melakukan analisis terhadap hasil pengolahan data, dan memberikan usulan perbaikan yang sesuai dengan prioritas perbaikan yang telah diperoleh dari metode KANO.
9. Kesimpulan dan saran
Menarik kesimpulan akhir yang sesuai dengan tujuan penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

I.7 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan untuk skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Di Rumah Makan Kandang Ayam Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan SERVPERF Dan KANO”.

Bab I Pendahuluan

Pada Bab I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Dasar Teori

Pada bab II dasar teori, berisi tentang teori- teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pada skripsi ini.

Bab III Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab III pengumpulan dan pengolahan data, berisi tentang pengumpulan data dari hasil wawancara dan kuesioner. Selanjutnya, data- data yang dikumpulkan akan diolah dengan menggunakan metode SERVPERF dan KANO, selanjutnya akan diberikan usulan perbaikan untuk hasil pengolahan data.

Bab IV Analisis

Pada Bab IV analisis berisi analisis hasil pengerjaan skripsi, analisis kondisi awal di KA serta analisis implementasi usulan perbaikan setiap atribut.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada Bab V kesimpulan dan saran berisi tentang kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan saran untuk Kandang Ayam Kebonjati