

**PENGUKURAN DAN USULAN PERBAIKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN BUMBU
DESA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Yohanes Arie Setiawan

NPM : 2013610027



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Yohanes Arie Setiawan
NPM : 2013610027
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : PENGUKURAN DAN USULAN PERBAIKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI RESTORAN BUMBU DESA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2017

**Ketua Program Studi Teknik
Industri**

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

Pembimbing Tunggal

(Fransiscus Rian Pratikto, S.T, M.T.)



Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Yohanes Arie Setiawan

NPM : 2013610027

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

" Pengukuran dan Usulan Perbaikan Kepuasan Pelanggan di Restoran
Bumbu Desa dengan Menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis* "

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

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

Bandung, 9 Agustus 2017

Yohanes Arie Setiawan

NPM : 2013610027

ABSTRAK

Bisnis di bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Berdasarkan data dari kementerian perindustrian Indonesia pada tahun 2015 industri makanan di Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 8,16% tepatnya di Kota Bandung. Restoran Bumbu Desa merupakan restoran sunda asal Kota Bandung yang sudah berdiri sejak tahun 2004. Nuansa dan makanan yang ditawarkan adalah nuansa desa dan makanan sunda ini yang membuat Restoran Bumbu Desa unik. Namun seiring berjalannya waktu restoran mengalami penurunan pendapatan khususnya Restoran Bumbu Desa di cabang Laswi. Restoran juga kerap mendapatkan berbagai macam keluhan oleh pelanggan mengenai pelayanan dan makanan. Dari keluhan-keluhan ini dapat dikatakan terdapat ketidakpuasan pelanggan yang menyebabkan tidak ingin melakukan pembelian ulang sehingga pendapatan pun menurun.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan atribut-atribut penyebab ketidakpuasan dan memperbaiki atribut-atribut tersebut. Atribut-atribut tersebut terdiri dari 19 buah atribut yang didapat dari hasil interpretasi metode *DINESERV* dengan wawancara menggunakan metode *critical incident technique* (CIT). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *importance gap analysis* (IGA). Metode ini merupakan analisis kuadran untuk mengetahui prioritas perbaikan yang akan memberikan efek peningkatan kepuasan pada pelanggan. Berdasarkan hasil metode IGA didapatkan prioritas perbaikan sebanyak 12 buah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain dengan melakukan *general cleaning*, melakukan pembersihan lap meja, penambahan lilin pada setiap meja, pengubahan kursi makan, mengutamakan pelanggan yang melakukan pemesanan duluan, penggantian sistem antrian yang lama, melakukan *briefing* sebelum dan sesudah jam makan, menyebutkan kembali pesanan pada saat pembayaran, menawarkan pelanggan untuk memanaskan sayuran, mengganti wadah penampung sayuran kuah, pembersihan toilet sebanyak tiga kali sehari dan menempelkan kertas perintah di toilet.

ABSTRACT

Culinary business is one of the most popular business by the people of Indonesia. Based on data from the Indonesian Ministry of Industry in 2015 the food industry in Indonesia experienced a growth of 8.16% precisely in the city of Bandung. Bumbu Desa Restaurant is a sundanese restaurant from Bandung that has been established since 2004. The nuance and the food offered by the restaurant is the nuance of the village and the sundanese food which makes Restaurant Bumbu Desa unique. However, as time goes by the restaurant experienced a decrease in income, especially Bumbu Desa Restaurant in Laswi branch. Restaurants also often get a variety of complaints by customers about the service and food. From these complaints can be said there is customer dissatisfaction that causes they do not want to re-purchase so that income decreased.

This research aims to find the attributes that cause dissatisfaction and improve these attributes. The attributes consist of 19 attributes obtained from the interpretation of DINESERV method and by interview using critical incident technique (CIT) method. The method used in this research is importance gap analysis (IGA). This method is a quadrant analysis to determine the priority of improvement that will give effect to the increase of customer satisfaction. Based on the results of the IGA method there are 12 repair priorities to improve customer satisfaction, The priorities are by doing general cleaning, cleaning table wipe, candle glass on every table, changing the dining chair, giving priority to customer who doing the first order, replacement of old queuing system, briefing before and after meal hours, recall orders at the time of payment, offer customers to heat the vegetables, replace the soup containers, clean the toilets three times a day and put sign on the toilet.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-Nya yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi. Atas rahmat dan berkat-Nya penelitian yang berjudul “Pengukuran dan Usulan Perbaikan Kepuasan Pelanggan di Restoran Bumbu Desa dengan Menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis*” ini dapat selesai tepat waktu sesuai dengan jadwal pengumpulan. Berkat-Nya penelitian ini dapat berjalan lancar dari penentuan topik, pengumpulan dan pengolahan data, pembuatan analisis hingga kesimpulan dan saran perbaikan.

Dalam proses pembuatan skripsi juga dapat berjalan dengan lancar atas bantuan pihak-pihak tertentu. Pihak-pihak ini memberikan bantuan baik baik dari bentuk semangat hingga saran-saran yang dapat digunakan untuk menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Fransiscus Rian Praktikto, S.T, M.T, M.S. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing penulis mulai dari penyusunan proposal hingga ke sidang skripsi.
2. Orang tua penulis, Julius dan Priscillia Lindy yang selalu memberikan dukungan sehingga penelitian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Pihak Restoran Bumbu Desa yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Restoran Bumbu Desa cabang Laswi
4. Adik penulis, Angelina Pamela Lianny yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi
5. Teman-teman mahasiswa khususnya Trio Kevin dan Alex yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi.
6. Bapak Erik selaku manager bagian HRD Restoran Bumbu Desa cabang Laswi yang telah meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan penelitian skripsi

7. Bapak Hendra selaku *supervisor* Restoran Bumbu Desa cabang Laswi yang telah membantu dalam proses pengumpulan data
8. Steven Anggelo Maslim yang telah memberikan saran-saran kepada penulis sehingga penelitian skripsi ini menjadi lancar
9. Christian Giovanni yang telah menjadi teman satu topik dan satu dosen pembimbing dalam penelitian skripsi ini
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam memberikan semangat maupun membantu dalam proses penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan-kekurangan di laporan hasil penelitian skripsi ini. Penulis akan sangat terbuka untuk menerima kritik ataupun saran dari pembaca agar dapat membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik dan berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan

Bandung, 6 Juli 2017

Yohanes Arie Setiawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	I-1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	I-6
1.4 Tujuan Penelitian	I-7
1.5 Manfaat Penelitian	I-7
1.6 Metodologi Penelitian	I-7
1.7 Sistematika Penulisan	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Pengertian Jasa.....	II-1
II.2 Kepuasan Pelanggan	II-2
II.3 Metode DINESERV	II-3
II.4 Teknik Pengumpulan Data	II-5
II.5 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT)	II-6
II.6 Teknik <i>Sampling</i>	II-7
II.7 <i>Rating Scales</i>	II-9
II.8 Pengujian Validitas	II-10
II.9 Pengujian Reliabilitas	II-12
II.10 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-14
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
III.1 Penentuan Atribut Penelitian	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-7

III.3 Pengujian Validitas	III-9
III.4 Pengujian Reliabilitas	III-12
III.5 <i>Sampling</i> dan Penyebaran Kuesioner	III-13
III.6 Pengolahan Data	III-14
III.6.1 Profil Responden	III-14
III.6.2 <i>Crosstabs</i>	III-18
III.6.3 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	III-22

BAB IV ANALISIS

IV.1 Analisis Atribut Penelitian	IV-1
IV.2 Analisis Penyusunan Kuesioner	IV-2
IV.3 Analisis Pengujian Validitas	IV-3
IV.4 Analisis Pengujian Reliabilitas.....	IV-3
IV.5 Analisis <i>Sampling</i> dan Penyebaran Kuesioner	IV-4
IV.6 Analisis Profil Responden	IV-5
IV.7 Analisis <i>Crosstabs</i>	IV-7
IV.8 Analisis Perhitungan Metode IGA	IV-8
IV.8.1 Analisis Atribut Kuadran I	IV-9
IV.8.1.1 Analisis Atribut No 6 dan Usulan Perbaikan	IV-9
IV.8.1.2 Analisis Atribut No 7 dan Usulan Perbaikan	IV-11
IV.8.1.3 Analisis Atribut No 12 dan Usulan Perbaikan	IV-12
IV.8.1.4 Analisis Atribut No 8 dan Usulan Perbaikan	IV-13
IV.8.1.5 Analisis Atribut No 18 dan Usulan Perbaikan	IV-14
IV.8.2 Analisis Atribut Kuadran II	IV-16
IV.8.2.1 Analisis Atribut No 17	IV-17
IV.8.2.2 Analisis Atribut No 10.....	IV-17
IV.8.2.3 Analisis Atribut No 9.....	IV-17
IV.8.2.4 Analisis Atribut No 19.....	IV-18
IV.8.2.5 Analisis Atribut No 14.....	IV-18
IV.8.2.6 Analisis Atribut No 13.....	IV-18
IV.8.2.7 Analisis Atribut No 15.....	IV-19
IV.8.3 Analisis Atribut Kuadran III	IV-19
IV.8.3.1 Analisis Atribut No 1	IV-19
IV.8.3.2 Analisis Atribut No 16.....	IV-20
IV.8.3.3 Analisis Atribut No 3.....	IV-20

IV.8.3.4 Analisis Atribut No 4.....	IV-20
IV.8.3.5 Analisis Atribut No 2.....	IV-21
IV.8.4 Analisis Atribut Kuadran IV.....	IV-21
IV.8.4.1 Analisis Atribut No 5 dan Usulan Perbaikan	IV-21
IV.8.4.2 Analisis Atribut No 11 dan Usulan Perbaikan	IV-22
IV.9 Analisis Biaya.....	IV-23
IV.10 Tanggapan Pihak Restoran Terhadap Usulan yang Diberikan	IV-23

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-3

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Restoran di Kota Bandung.....	I-3
Tabel I.2 Total Penjualan per Tahun Restoran Bumbu Desa cabang Laswi.....	I-3
Tabel I.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara mengenai Keluhan Konsumen.....	I-4
Tabel I.4 Rekapitulasi <i>Review</i> Wawancara dari Studi Literatur.....	I-4
Tabel II.1 Atribut-Atribut Metode <i>DINESERV</i>	II-4
Tabel II.2 Jumlah Sampel untuk Populasi yang Diketahui	II-8
Tabel II.3 Nilai Korelasi berdasarkan Jumlah Sampel.....	II-11
Tabel III.1 Hasil Wawancara Menggunakan Metode CIT	III-1
Tabel III.2 Atribut Kuesioner	III-6
Tabel III.3 Hasil Perbaikan Kuesioner Pendahuluan	III-8
Tabel III.4 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas per Dimensi menggunakan SPSS...	III-9
Tabel III.5 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas dengan Total Kepuasan Pelanggan Menggunakan SPSS.....	III-11
Tabel III.6 Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas menggunakan SPSS	III-12
Tabel III.7 Jumlah Pengunjung Restoran Bumbu Desa Bulan Maret 2017	III-13
Tabel III.8 Hasil <i>Crosstabs</i> Variabel Jenis Kelamin dan Usia.....	III-19
Tabel III.9 Hasil <i>Crosstabs</i> Variabel Jenis Kelamin dan Pekerjaan.....	III-20
Tabel III.10 Hasil Rekapitulasi Perhitungan AESFQ, ACS, AESDQ, IG, StdIG dan StdAESDQ	III-24
Tabel III.11 Pembagian Atribut berdasarkan Matriks IGA	III-25
Tabel IV.1 Perhitungan Biaya Usulan Perbaikan	IV-23
Tabel IV.2 Hasil Rekapitulasi Diskusi dengan Pihak Restoran Bumbu Desa..	IV-24

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Penjualan Restoran Bumbu Desa cabang Laswi.....	I-3
Gambar I.2. Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-14
Gambar III.1 Data Jenis Kelamin Responden	III-16
Gambar III.2 Data Usia Responden	III-16
Gambar III.3 Data Pekerjaan Responden	III-17
Gambar III.4 Data Frekuensi Kedatangan Responden	III-17
Gambar III.5 Data Kunjungan Terakhir Responden	III-18
Gambar III.6 Data Melakukan Kunjungan Kembali	III-18
Gambar III.7 Data Kapan Akan Melakukan Kunjungan Kembali.....	III-19
Gambar III.8 Matriks IGA.....	III-25
Gambar IV.1 <i>Candle Glass</i>	IV-10
Gambar IV.2 Kursi di Restoran Bumbu Desa.....	IV-11
Gambar IV.3 Kursi Rotan Sintetis.....	IV-12
Gambar IV.4 Wadah Penampung Kuah Saat Ini.....	IV-15
Gambar IV.5 Oxone <i>Slow Cooker</i> OX-821OV.....	IV-16

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENDAHULUAN	A-1
LAMPIRAN B KUESIONER AKHIR.....	B-1
LAMPIRAN C HASIL UJI VALIDITAS	C-1
LAMPIRAN D HASIL UJI RELIABILITAS	D-1
LAMPIRAN E <i>STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE</i>	E-1
LAMPIRAN F CONTOH MENU DAN PENGUMUMAN DI TOILET.....	F-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan asumsi, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Berikut merupakan masing-masing penjelasan.

I.1 Latar Belakang

Makanan merupakan salah satu kebutuhan yang diperlukan manusia untuk mempertahankan keseimbangan hidupnya baik secara fisiologis maupun psikologis. Manusia membutuhkan makanan untuk tumbuh dan sebagai sumber tenaga untuk kelangsungan hidupnya. Tanpa makanan, manusia akan mengalami kesulitan dalam mengerjakan aktivitas sehari-harinya. Berbagai macam makanan pun telah diciptakan dengan beraneka ragam rasa sesuai dengan selera konsumen.

Bisnis di bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Berdasarkan data dari kementerian perindustrian Indonesia pada tahun 2015 industri makanan di Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 8,16%. Di Kota Bandung sendiri jumlah restoran tiap tahunnya selalu meningkat. Jumlah restoran di Kota Bandung dapat dilihat pada tabel I.1.

Tabel I.1 Jumlah Restoran di Kota Bandung

Tahun	Jumlah Restoran
2012	438
2013	469
2014	493
2015	507

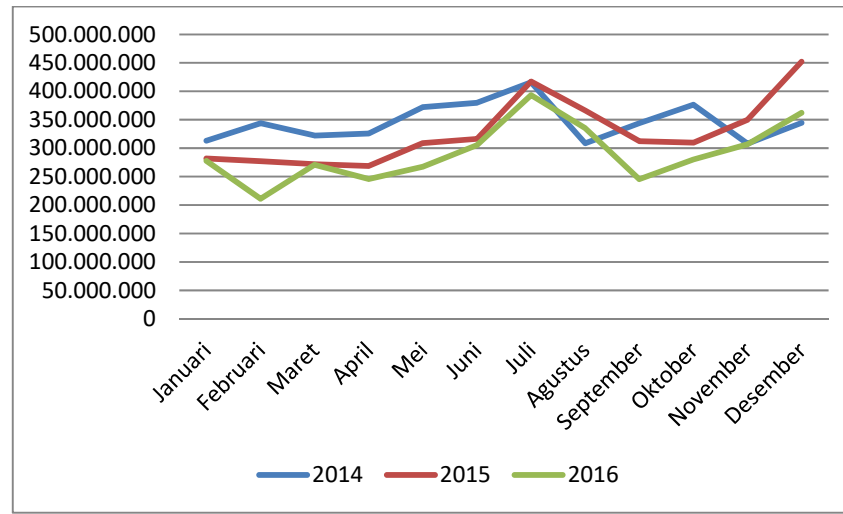
(Sumber: <http://pusdalisbang.jabarprov.go.id/>)

Dengan bertambahnya jumlah restoran di Kota Bandung menunjukkan bahwa terdapat pesaing-pesaing baru yang harus dihadapi oleh bisnis restoran

yang sudah ada. Untuk mempertahankan bisnisnya pengusaha perlu memperhatikan faktor kepuasan konsumen agar terjadi niat untuk membeli ulang. Oleh karena itu usaha harus memberikan suatu nilai positif seperti makanan yang enak, pelayanan yang baik, suasana yang khas agar konsumen merasa puas sehingga akan meningkatkan pendapatan dari restoran tersebut.

Restoran Bumbu Desa merupakan restoran asal Kota Bandung yang didirikan sebagai sebuah bentuk dedikasi dan apresiasi bagi para jagoan masak jaman baheula. Restoran ini sudah berdiri sejak tahun 2004 dan hingga sekarang sudah terdapat 67 outlet yang tersebar di berbagai kota di Indonesia, Malaysia dan Singapore. Restoran Bumbu Desa memiliki 2 cabang di Kota Bandung yaitu cabang Laswi di Jalan Laswi No 1 dan cabang Rumah Mode di Jalan Setiabudi No 41. Restoran Bumbu Desa memiliki konsep prasmanan dimana bentuk dari restoran ini adalah restoran keluarga. Makanan yang ditawarkan oleh restoran ini adalah makanan-makanan khas sunda seperti nasi timbel, nasi liwet, oncom, pepes dan lain-lain. Nuansa yang ditawarkan restoran ini adalah kesederhanaan seperti makan di pedesaan. Selain itu terdapat satu kekuatan dari restoran Bumbu Desa ini yaitu dengan adanya tim murah senyum. Staf dan karyawan bumbu desa selalu menggunakan pin murah senyum untuk mengingatkan mereka agar selalu tersenyum dalam menghadapi konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Erik dari bagian HRD (*Human Resources Department*) Restoran Bumbu Desa, terdapat penurunan pendapatan di tiga tahun terakhir ini khususnya di cabang Bumbu Desa Jalan Laswi no 1. Selain itu juga terdapat berbagai macam keluhan yang sering disampaikan konsumen. Keluhan-keluhan tersebut biasanya disampaikan sebagai teguran melalui karyawan dan juga teguran langsung ke bagian kasir. Menurut Kotler (2007) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Keluhan dan kekurangan dari restoran ini lah yang sering kali membuat konsumen merasa kecewa sehingga tidak ingin melakukan pembelian ulang. Grafik penjualan Restoran Bumbu Desa per bulan pada tahun 2014, 2015 dan 2016 dapat dilihat pada Gambar I.1 dan total pendapatan per tahun dapat dilihat pada Tabel I.2



Gambar I.1 Grafik Penjualan Restoran Bumbu Desa cabang Laswi

Tabel I.2 Total Penjualan per Tahun Restoran Bumbu Desa cabang Laswi

Tahun	Total Penjualan
2014	Rp4.154.210.773
2015	Rp3.932.729.724
2016	Rp3.501.492.789

Dari penurunan pendapatan dan berbagai macam keluhan tersebut, maka diperlukan diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui permasalahan mengenai kepuasan pelanggan di Restoran Bumbu Desa yang menyebabkan pendapatan menurun dan memberikan solusi-solusi untuk memperbaiki kepuasan pelanggan di Restoran Bumbu Desa.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah pendapatan yang diperoleh Restoran Bumbu Desa di Jalan Laswi no 1 pada tiga tahun terakhir ini selalu menurun. Penelitian awal dilakukan dengan wawancara langsung dengan Bapak Erik dari bagian HRD (*Human Resources Department*) untuk menemukan masalah-masalah yang biasanya disampaikan langsung oleh konsumen kepada pihak Restoran. Keluhan-keluhan yang biasanya sering disampaikan konsumen adalah menu yang digoreng keluarinya lama sehingga makanan tumis diambil dari prasmanan menjadi dingin atau sudah habis disantap. Kemudian dari fasilitas toilet yang tidak bersih dan ukuran mushola

yang kecil menyebabkan orang yang ingin sholat harus mengantri. Selain itu juga dipertanyakan dugaan pihak restoran terhadap masalah penurunan penjualan ini. Menurut Bapak Erik saat ini belum ditemukan dugaan yang pasti penyebab penurunan penjualan namun sudah terdapat upaya untuk meningkatkan penjualan yaitu dengan menambahkan panggung *live music* untuk menghibur pelanggan yang makan. Selain itu panggung ini juga dapat digunakan apabila pelanggan ingin menyumbangkan suaranya. Akan tetapi upaya ini tidak membuahkan hasil yang maksimal.

Kemudian wawancara juga dilakukan ke sepuluh orang konsumen yang berada di Restoran Bumbu Desa. Wawancara ini dilakukan kepada konsumen yang telah menyelesaikan makanannya dan lebih difokuskan mengenai kekurangan ataupun keluhan yang dialami konsumen. Hasil dari wawancara kemudian di rekapitulasi menjadi beberapa keluhan yang telah disampaikan oleh konsumen. Hasil rekapitulasi wawancara dapat dilihat pada tabel I.3.

Tabel I.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara mengenai Keluhan Konsumen

No	Keluhan	Frekuensi
1	Kebersihan kurang	6
2	Menu yang dipesan khusus lama	4
3	Makanan tidak hangat	2
4	Banyak lalat	1
5	Harga Mahal	1

Selain itu, terdapat juga beberapa keluhan yang disampaikan konsumen melalui website www.tripadvisor.com. Keluhan ini disampaikan oleh konsumen karena merasa kurang puas akan produk maupun pelayanan dari restoran Bumbu Desa. Beberapa keluhan konsumen pada situs www.tripadvisor.com kemudian di rekapitulasi dan dapat dilihat pada tabel I.4.

Tabel I.4 Rekapitulasi *Review* Konsumen dari Studi Literatur

No	Review Pelanggan
1	Bumbu desa, kita datang disambut dengan greetings dan senyum, senang dong, makan nikmat (lumayan aja sih, jujurnya) pas bayar, mahaaaal ya ?
2	Makanannya enak sih dan banyak variasinya, cuma kadang kadang ada lalat berterbangan sana sini, karena sajiannya terbuka sih
3	Rasa cukup enak..tapi pelayanan kurang cepat...apalagi jika memesan menu khusus....
4	Harga mahal, rasa dan penyajian biasa saja. Sangat mengecewakan. Makanan dingin, servernya bilang sudah dihangatkan.

(lanjut)

Tabel I.4 Rekapitulasi *Review* Konsumen dari Studi Literatur (Lanjutan)

No	Review Pelanggan
5	<i>Over price, service was bad, parking area is too small.</i>
6	<i>I am not sure why people visit this restaurant. The food was cold, service was slow and it became a nightmare - I came down with diarrhoea the next morning! There was really, in my view, very little option for people who cannot take spicy food (including my youngest child) plus only one service staff spoke English. I'd say to avoid this place and visit Raja Sunda instead.</i>
7	<i>Food is okay. Many traditional sundanese cuisine is available, including brown rice. Cooking process is also still using traditional kitchen tools, makes the taste more genuine. The only downside is cleanliness, they should take care of it more.</i>

Berdasarkan dari hasil wawancara dan rekapitulasi review diatas terdapat beberapa keluhan seperti harga yang mahal, lalat yang beterbangan karena Restoran Bumbu Desa ini dapat dikatakan terbuka kemudian terdapat pelayanan yang kurang cepat, makanan yang dingin, kebersihan yang kurang dan lahan parkir yang sempit.

Menurut Kotler (2007) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang didapatkan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila jasa yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harapannya maka akan muncul rasa senang pada konsumen sehingga akan terjadi niat konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Oleh karena itu, dari berbagai macam permasalahan tersebut maka akan dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) dan menggunakan atribut-atribut DINESERV. Metode IGA dipilih karena metode ini paling cocok untuk mengukur kepuasan pelanggan. Di dalam metode ini akan mengukur kepuasan pelanggan pada kondisi-kondisi tertentu baik kondisi tersebut baik maupun buruk sehingga akan didapatkan nilai kepuasan dan ketidakpuasan ketika mengalami kondisi tersebut. Hal ini akan mempermudah dalam memberikan usulan perbaikan yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu atribut DINESERV juga dipilih karena cocok dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan di restoran. Kemudian akan dilakukan wawancara dengan menggunakan metode *Critical Incident Approach* (CIT). Hasil dari wawancara akan diinterpretasikan dengan atribut-atribut yang ada di DINESERV dimana atribut yang tidak terdapat dalam wawancara akan dieliminasi. Setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner untuk membandingkan

tingkat kepuasan pelanggan dari kondisi-kondisi tertentu dan tingkat kepuasan pelanggan dari Restoran Bumbu Desa yang kemudian akan diolah untuk mendapatkan suatu prioritas perbaikan.

Kemudian dari hasil kuesioner tersebut akan digunakan metode IGA untuk mengetahui atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Bumbu Desa. Penelitian serupa sudah pernah dilakukan oleh Amalia (2013) dengan judul *Analisis Service Quality* di Tiga Outlet Restoran Bumbu Desa Bandung. Kelemahan dari penelitian ini adalah di dalam penelitian tersebut tidak menggunakan metode pengukuran apapun hanya pengurangan antara persepsi dan harapan konsumen sehingga kesalahan dalam pengambilan keputusan perbaikan menjadi lebih besar. Sedangkan metode pengukuran IGA dapat menutupi kelemahan-kelemahan tersebut dimana metode ini mengukur tingkat kepuasan konsumen jika atribut diperbaiki sehingga menghasilkan prioritas yang lebih baik.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dituliskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kondisi Restoran Bumbu Desa saat ini?
2. Atribut apa saja yang mendapatkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
3. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Bumbu Desa?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Batasan masalah dan asumsi digunakan untuk memudahkan proses penelitian dan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik. Dalam penelitian yang dilakukan terdapat pembatasan masalah dan asumsi. Pembatasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan di cabang Restoran Bumbu Desa di Jalan Laswi no 1
2. Usulan perbaikan tidak dilakukan sampai tahap implementasi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kondisi Restoran Bumbu Desa tidak berubah selama penelitian.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menentukan kepuasan pelanggan terhadap kondisi Restoran Bumbu Desa saat ini.
2. Menentukan prioritas perbaikan atribut guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Restoran Bumbu Desa.
3. Merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Bumbu Desa.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian skripsi adalah sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti, mampu menerapkan ilmu-ilmu yang berkaitan dengan kualitas jasa ke dunia nyata.
2. Bagi Pembaca
 - a. Dapat menambah wawasan.
 - b. Dapat menjadi referensi untuk penelitian yang sejenis.
3. Bagi Pihak Restoran, hasil dari penelitian diharapkan bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian berisi tentang tahapan-tahapan yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Tahapa-tahap ini dilakukan dengan tujuan agar penelitian dapat dilakukan dengan baik. Berikut merupakan tahapan yang terdapat dalam metodologi penelitian

1. Studi Pendahuluan
Tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan sebelum mengidentifikasi dan merumuskan masalah. Pada tahap ini akan dilakukan observasi, wawancara awal dan penentuan topik penelitian
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah
Identifikasi masalah merupakan salah satu tahap yang penting dalam suatu penelitian. Dari latar belakang yang sudah ada diidentifikasi masalahnya kemudian masalah yang didapat akan dirumuskan menjadi beberapa poin. Pada tahap ini juga akan dilakukan pembatasan

masalah untuk mengidentifikasi faktor mana saja yang termasuk dalam ruang lingkup masalah penelitian dan juga akan dilakukan penetapan asumsi sehingga batasnya jelas.

3. Studi Literatur

Dalam tahap ini akan melakukan proses pengumpulan informasi dan referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

4. Penentuan Atribut Kepuasan Pelanggan

Pada tahap ini akan dilakukan penentuan atribut yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Atribut penelitian didapat dari hasil wawancara dengan menggunakan metode CIT dan dari metode *DINESERV*.

5. Penyusunan Kuesioner

Dalam tahap ini kuesioner dibuat berdasarkan atribut-atribut yang telah didapat. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang dibuat berdasarkan atribut yang telah ditentukan sebelumnya. Pertanyaan akan membahas mengenai kepuasan pelanggan di Restoran Bumbu Desa.

6. Pengujian Kuesioner

Kuesioner yang telah disusun akan diuji reliabilitas dan validitasnya namun sebelum diuji akan dilakukan penyebaran kuesioner terlebih dahulu. Penyebaran ini bertujuan untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk menguji kuesioner, sehingga jumlahnya tidak terlalu banyak. Setelah pengujian kuesioner menyimpulkan bahwa kuesioner valid dan reliabel, baru dilakukan pengumpulan data untuk diolah lebih lanjut. Pengujian validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson Product Moment* dan pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode Slovin.

7. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Setelah mendapatkan kuesioner yang *valid* dan *reliable* maka akan dilakukan pengumpulan data dan hasil pengumpulan tersebut akan diolah sehingga didapatkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat performansi dari atribut-atribut tersebut. Hubungan tersebutlah yang nantinya akan menjadi patokan untuk menentukan prioritas dari

atribut-atribut yang perlu diperbaiki. Kuesioner akan diisi oleh para pengguna jasa di Restoran Bumbu Desa.

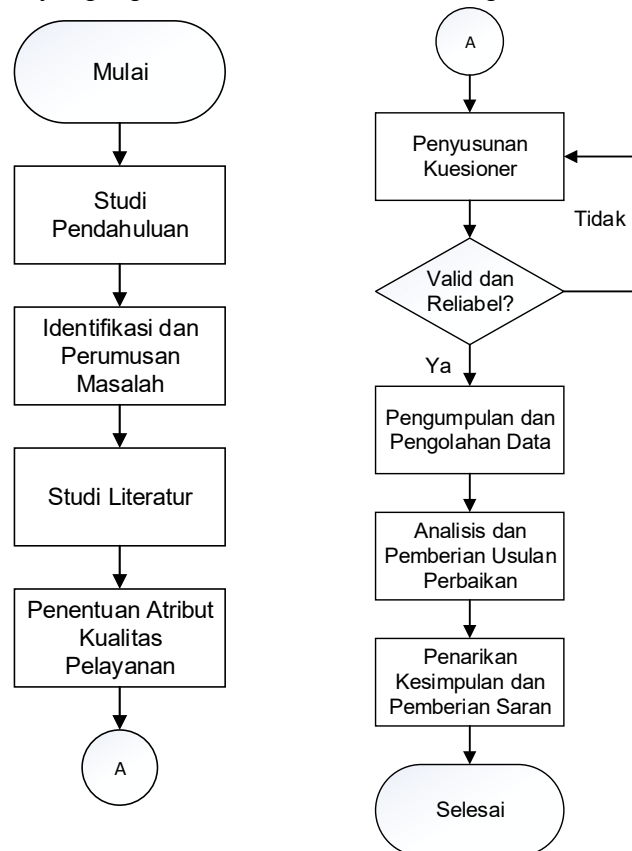
8. Analisis dan Pemberian Usulan Perbaikan

Dalam tahap ini akan dilakukan analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Kemudian diberikan usulan perbaikan berdasarkan prioritas atribut yang diperlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Bumbu Desa.

9. Penarikan Kesimpulan dan Pemberian Saran

Dalam tahap ini, pemberian kesimpulan dilakukan berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan. Serta memberikan saran kepada pihak pembaca.

Agar lebih jelas, gambar 1.2 merupakan tahapan yang terdapat dalam metodologi penelitian yang digambarkan dalam bentuk diagram alir.



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan pada penelitian skripsi di Restoran Bumbu Desa cabang Laswi

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka digunakan sebagai panduan agar penelitian dapat dilakukan dengan benar berdasarkan teori-teori yang terkait.

BAB III PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data. Sebelum melakukan pengumpulan data akan dilakukan wawancara terlebih dahulu untuk mendapatkan atribut-atribut terkait mengukur kepuasan pelanggan di Restoran Bumbu Desa cabang Laswi. Kemudian melakukan penyusunan kuesioner berdasarkan metode *improvement gap analysis* (IGA). Data-data yang dikumpulkan adalah data hasil kuesioner *functional*, kuesioner *dysfunctional* dan kuesioner kondisi Restoran Bumbu Desa cabang Laswi saat ini. Untuk pengolahan data yang dilakukan adalah pengujian validitas, pengujian reliabilitas dan perhitungan menggunakan metode IGA. Kemudian dibuat prioritas perbaikan berdasarkan hasil yang telah didapat.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dibuat pada bab sebelumnya. Analisis-analisis yang dibuat adalah analisis atribut penelitian, analisis penyusunan kuesioner, analisis pengujian validitas, analisis pengujian reliabilitas, analisis *sampling* dan penyebaran kuesioner, analisis profil responden, analisis *crosstabs*, analisis untuk masing-masing atribut kuesioner dan usulan perbaikan atribut pada kuadran I (*critical attribute*) dan atribut pada kuadran 4 (*excitement attribute*).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.