



**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA  
RESTORAN X MENGGUNAKAN METODE  
SERVPERF DAN KANO**

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**Nama : Geraldly Ananta**

**NPM : 2014610042**



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

No. Kode : TI ANA U/10  
Tanggal : 6 Februari 2019 2018  
No. Ind. : 4789 - FTI /skp 36804  
Divisi : \_\_\_\_\_  
Hadiah/Beli : \_\_\_\_\_  
Dari : FTI



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Geraldly Ananta  
NPM : 2014610042  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN  
PADA RESTORAN X MENGGUNAKAN  
METODE SERVPERF DAN KANO

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Juli 2018

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

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

**Pembimbing Tunggal**

(Yogi Yusuf Wibisono, 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 : Geraldly Ananta

NPM : 2014610042

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**" Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pada Restoran X Menggunakan 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, 28 Juli 2018

Geraldly Ananta

NPM : 2014610042



## ABSTRAK

Restoran X adalah sebuah restoran spesialis sate kambing muda asal Tegal yang berada di daerah BSD City, Tangerang Selatan. Selain sate kambing, restoran ini juga menyediakan makanan dan minuman lain seperti sate ayam, sop kambing, gulai kambing, nasi goreng, teh poci, dan berbagai menu lainnya. Penelitian dilakukan terhadap kualitas layanan Restoran X karena mulai dari bulan September 2017 terdapat penurunan penjualan yang cukup besar di Restoran X. Tidak hanya dari penurunan penjualan, pemilik restoran dan pelanggan restoran juga memiliki keluhan terhadap kualitas layanan Restoran X. Penelitian yang dilakukan terhadap kualitas layanan Restoran X diharapkan dapat kembali meningkatkan penjualan di Restoran X.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode SERVPERF dan KANO, diwujudkan dengan menggunakan kuesioner penelitian yang diisi oleh pelanggan Restoran X sendiri. Menggunakan metode SERVPERF, dilakukan perhitungan nilai performansi Restoran X untuk tiap-tiap atribut penelitian kualitas layanan yang telah ditentukan sebelumnya. Menggunakan model KANO, dilakukan penentuan kategori KANO untuk tiap-tiap atribut penelitian yang kemudian digunakan untuk penentuan prioritas perbaikan atribut.

Hasilnya didapatkan bahwa nilai performansi kualitas layanan Restoran X pada saat ini sebesar 3,187 (menggunakan skala 1-5). Terdapat tiga prioritas perbaikan, dengan atribut-atribut yang tergolong kategori KANO *Must-Be* menjadi prioritas pertama, atribut-atribut yang tergolong kategori KANO *One-Dimensional* menjadi prioritas kedua, dan atribut-atribut yang tergolong kategori KANO *Attractive* menjadi prioritas ketiga. Telah diberikan juga usulan perbaikan untuk atribut-atribut penelitian yang perlu diperbaiki di antaranya adalah membuat jadwal pembersihan dan *checksheet* area makan dan kamar mandi, mencari *trainer* untuk memberikan pelatihan kepada karyawan, dan membuat sistem *reward* untuk pelanggan yang loyal.



## **ABSTRACT**

*Restaurant X is a restaurant specializing in mutton satay originating from Tegal which is located in BSD City, Tangerang Selatan. In addition, Restaurant X also provides other kinds of food and beverage such as chicken satay, mutton soup, mutton curry soup, fried rice, pot tea, and many more. A service quality research is done on Restaurant X because of a fairly huge decrease in sales beginning from September 2017, also there are complaints from the restaurant owner and customers about the service in Restaurant X. The research was conducted in hopes to re-increase sales in Restaurant X.*

*SERVPERF and KANO methods were used on this research, which was realized via questionnaire. The questionnaire was evaluated by the customers of Restaurant X itself. Using the SERVPERF method, Restaurant X's performance score for each attribute, which were determined beforehand, were calculated. Using the KANO model, the KANO category for each attribute were determined and later were used to help identify priorities for the improvements.*

*The result shows that overall service quality performance score of Restaurant X right now is 3,187 (using 1-5 scale). There are three sequences for the improvement priority, with KANO Must-Be category attributes being the first priority, followed by KANO One-Dimensional category attributes being the second priority, and lastly followed by KANO Attractive category attributes being the third priority. Improvement suggestions have also been proposed, among others are, create a cleaning schedule and check sheet for the dining area and bathroom, find trainers to provide training for the employees, and to create a reward system for loyal customers.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terlaksananya penelitian dan terselesaikannya laporan penelitian skripsi. Penelitian dilakukan terhadap Restoran X yang terletak di kawasan BSD City, Tangerang Selatan. Penelitian skripsi dilakukan dari bulan Januari 2018 hingga bulan Juli 2018.

Penelitian skripsi dilakukan agar mahasiswa yang melakukannya memiliki kemampuan menelaah topik terkait bidang program studi terkait dan menuliskannya dalam bentuk karya ilmiah. Selain itu penelitian skripsi juga dilakukan untuk memberikan kontribusi dalam rangka meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas, efektivitas, ataupun utilitas sistem dalam lingkup industri. Penelitian skripsi yang telah dilakukan memberikan banyak pengalaman bagi penulis, maka dari itu penulis secara khusus ingin mengungkapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut.

1. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan membimbing penulis dari awal penelitian hingga akhir penyelesaian laporan penelitian skripsi.
2. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal dan penguji sidang yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi.
3. Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi.
4. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi.
5. Bapak Johandi sebagai *co-owner* Restoran X dan seluruh karyawan Restoran X yang telah memperbolehkan penulis melaksanakan penelitian skripsi hingga selesai.
6. Mama, Papa, Tania, Mbak Marni, Oliver, Kimi, Chipy, dan seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dalam melalui ucapan, perbuatan, dan doa.

7. Teman-teman grup Kuliah Mahal; Andrew, Kris, Abut, Icha, dan Stella yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi melalui semangat dan canda tawa.
8. Seluruh keluarga besar Kelas D TI UNPAR 2014 yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dan sudah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar TI UNPAR dan SMA Santa Ursula BSD yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dan sudah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
10. Teman-teman S.I.P; Rangga, Cumi, Berto, Ricky, Fung, Regi, Vita, Ceel, Rosa yang tidak pernah lelah memberikan semangat, dukungan, dan canda tawa kepada penulis dalam suka maupun duka.
11. Teman-teman GASCAF; Andrew, Sila, Celau, Ajeng, Febby yang selalu memberikan dukungan bagi penulis walaupun sudah jarang dan sulit bertemu.
12. Teman-teman Hacienda Del Patrón; Rangga, Cumi, Yoga, Ipin, Ido yang selalu memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis disaat penulis sedang jenuh.
13. Teman-teman Klub Bultang Cumi yang telah memberikan dukungan dan bagi penulis.
14. Semua pihak lain yang telah berjasa dalam membantu seluruh rangkaian penelitian skripsi yang dilakukan penulis.

Akhir kata, penulis meminta maaf bila ada kesalahan yang dilakukan selama penelitian yang dilakukan di Restoran X ataupun kekeliruan dalam penulisan laporan skripsi ini. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran agar bisa berkembang menjadi lebih baik ke depannya. Terima kasih.

Bandung, 7 Juli 2018

Geraldny Ananta  
(2014610042)  
Penulis



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-9
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-9
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kualitas Jasa .....	II-2
II.3 Restoran.....	II-3
II.4 <i>Service Performance</i> (SERVPERF).....	II-7
II.5 KANO .....	II-8
II.6 DINESERV .....	II-12
II.7 Penentuan Jumlah Sampel.....	II-12
II.8 Uji Validitas.....	II-13
II.9 Uji Reliabilitas .....	II-13
<b>BAB III EVALUASI KUALITAS JASA</b>	
III.1 Penentuan Atribut.....	III-1
III.2 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner .....	III-4
III.2.1 Perancangan Kuesioner .....	III-4
III.2.2 Penyebaran Kuesioner .....	III-5

III.3	Pengolahan Data.....	III-6
III.3.1	Profil Pelanggan .....	III-6
III.3.2	Pengujian Validitas .....	III-10
III.3.3	Pengujian Reliabilitas.....	III-11
III.4	Perhitungan Nilai Performansi SERVPERF .....	III-12
III.5	Kategorisasi Atribut Berdasarkan Model KANO .....	III-14
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN</b>		
IV.1	Analisis Penentuan Atribut .....	IV-1
IV.2	Analisis Nilai Performansi Atribut.....	IV-1
IV.3	Analisis Kategorisasi Atribut KANO .....	IV-10
IV.4	Usulan Perbaikan.....	IV-12
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
V.1	Kesimpulan .....	V-1
V.2	Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rekapitulasi Wawancara <i>Customer Restoran X</i> .....	I-5
Tabel I.2	Rekapitulasi Alasan Pelanggan Tidak Datang Lagi .....	I-6
Tabel II.1	Tabel Evaluasi KANO .....	II-9
Tabel III.1	Atribut yang Digunakan Dalam Penelitian .....	III-2
Tabel III.2	Kuesioner Performansi .....	III-5
Tabel III.3	Kuesioner Fungsional-Disfungsional .....	III-5
Tabel III.4	Hasil Uji Validitas .....	III-10
Tabel III.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	III-12
Tabel III.6	Nilai Rata-Rata Atribut .....	III-12
Tabel III.7	Nilai Rata-Rata Per Dimensi .....	III-14
Tabel III.8	Rekapitulasi Kategori KANO .....	III-15
Tabel IV.1	Usulan Perbaikan Atribut Kategori M .....	IV-13
Tabel IV.2	Usulan Perbaikan Atribut Kategori O .....	IV-16
Tabel IV.3	Usulan Perbaikan Atribut Kategori A .....	IV-19



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Data Penjualan Restoran X Selama Tahun 2017 .....	I-2
Gambar I.2	Data Penjualan Restoran X Selama Tahun 2016.....	I-3
Gambar I.3	Metodologi Penelitian .....	I-10
Gambar II.1	Diagram Model KANO .....	II-10
Gambar III.1	Persentase Usia Pelanggan .....	III-6
Gambar III.2	Persentase Jenis Kelamin Pelanggan.....	III-7
Gambar III.3	Persentase Pekerjaan Pelanggan.....	III-7
Gambar III.4	Persentase Teman Makan Pelanggan .....	III-8
Gambar III.5	Persentase Waktu Makan Pelanggan (Hari) .....	III-8
Gambar III.6	Persentase Waktu Makan Pelanggan (Jam) .....	III-9
Gambar III.7	Persentase Menu Favorit Pelanggan .....	III-9
Gambar IV.1	Tampak Depan Restoran X .....	IV-2
Gambar IV.2	Area Makan Restoran X .....	IV-3
Gambar IV.3	Menu Restoran X .....	IV-4
Gambar IV.4	Meja dan Kursi Restoran X.....	IV-5
Gambar IV.5	Kamar Mandi Restoran X .....	IV-6
Gambar IV.6	Contoh <i>Check Sheet</i> Area Makan .....	IV-17



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B	Rekapitulasi Nilai Performansi.....	B-1
Lampiran C	Rekapitulasi Kategori KANO.....	C-1



# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Setiap pokok bahasan di atas akan dibagi ke dalam berbagai sub-bab berikut.

### I.1 Latar Belakang Masalah

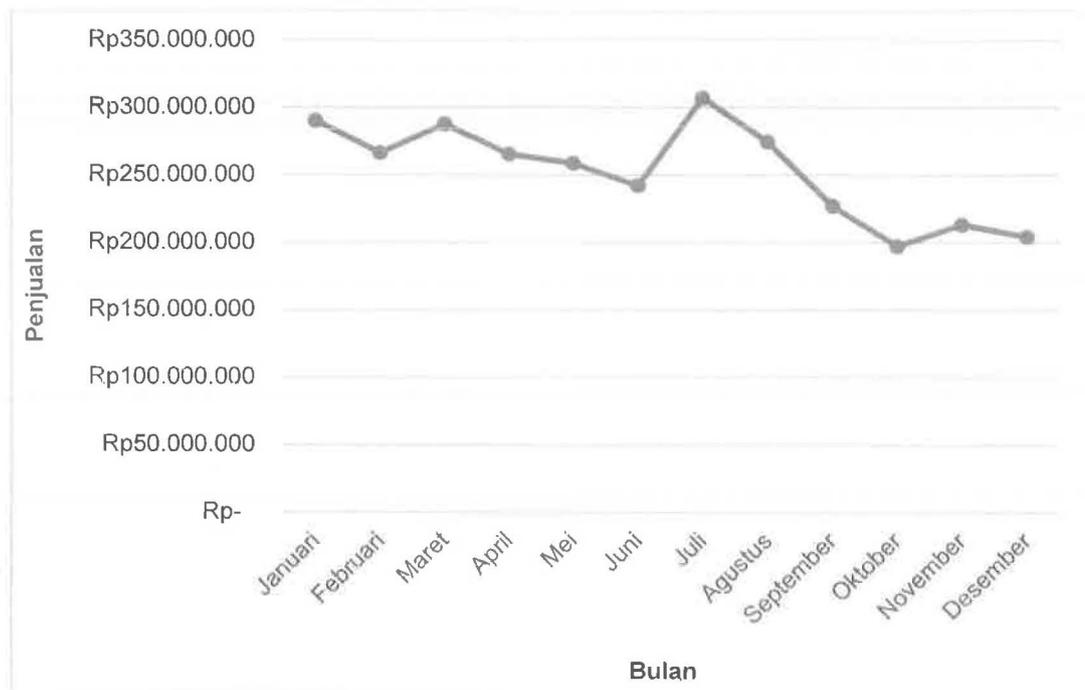
Makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok makhluk hidup yang merupakan sumber utama untuk mendapatkan energi dan nutrisi yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan aktivitas sehari-hari dan membantu pertumbuhan tubuh manusia. Setiap makanan memiliki kandungan nutrisi atau gizi yang berbeda-beda. Beberapa contoh gizi yang didapatkan dari makanan adalah karbohidrat, protein, lemak, vitamin, dan mineral. Makanan biasanya diolah dari hasil pertanian, perkebunan, atau peternakan yang berupa hewan atau tumbuhan untuk kemudian bisa langsung dimakan atau dimasak lagi menjadi suatu hidangan.

Selain masak sendiri, untuk mendapatkan makanan yang telah dimasak dapat dilakukan dengan cara membeli makanan tersebut dalam rupa masakan. Salah satu tempat memperoleh masakan adalah rumah makan atau yang sering disebut restoran. Restoran merupakan suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan hidangan berupa makanan dan minuman. Melalui restoran pelanggan dapat memperoleh masakan yang mereka inginkan. Selain makan di tempat, restoran biasanya juga menyediakan jasa *take away* dan *delivery service*. Menurut Marsyangm (1999), restoran atau rumah makan dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe, salah satunya adalah *specialty restaurant* yang merupakan restoran yang keseluruhan suasananya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya.

Restoran X merupakan salah satu *specialty restaurant* yang menjual sate kambing muda asal Tegal. Selain sate kambing, Restoran X juga menjual beberapa jenis makan lain, contohnya sate ayam, gulai kambing, tongsseng

kambing, sop kambing, dan nasi goreng. Restoran X didirikan pada tahun 2000 di daerah Serpong, Tangerang Selatan. Per tahun 2018, Restoran X telah berdiri selama kurang lebih 18 tahun. Konsep yang dipilih oleh Restoran X adalah kedai sate yang dapat dinikmati segala usia. Kelebihan yang dimiliki Restoran X adalah daging kambing muda yang dinilai bersih dan empuk, serta bumbunya yang khas.

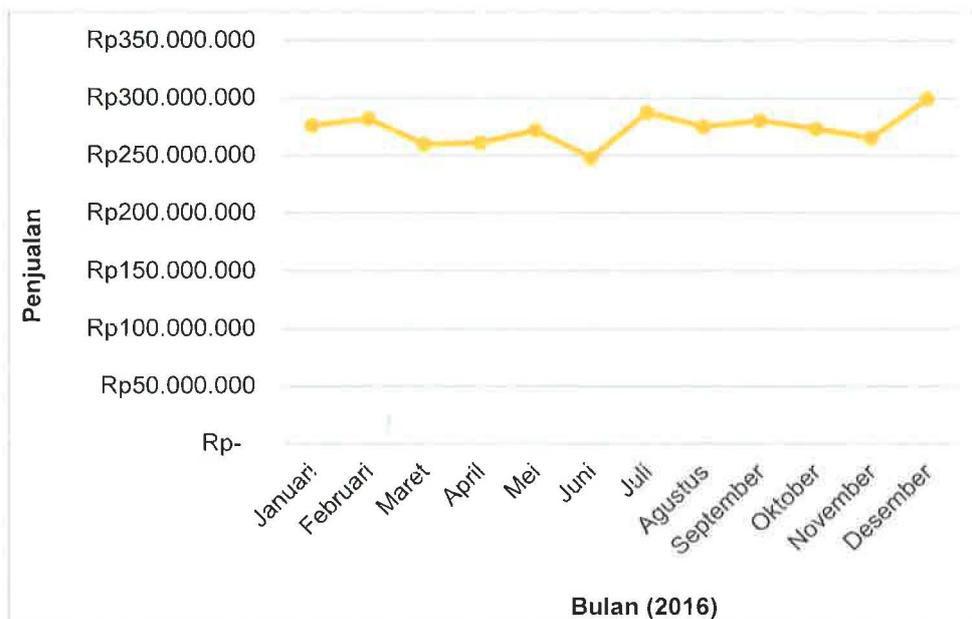
Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik sekaligus pendirinya, didirikannya Restoran X adalah karena pada awal tahun 2000, pemilik memiliki seorang teman asal dari Tegal yang memiliki sebuah kedai sate kambing di daerah Tegal dan ia mengusulkan kepada pemilik untuk membuka restoran sate kambing di daerah Serpong. Untuk pemilihan lokasinya di daerah Serpong adalah karena pendiri memang tinggal di kawasan tersebut. Restoran X yang mulanya hanya beroperasi pada malam hari di sebuah bengkel mobil pada tahun 2007 pindah tempat ke sebuah ruko permanen yang juga berlokasi di kawasan Serpong. Bersamaan dengan kepindahan ini, Restoran X mulai beroperasi dari pagi hingga malam hari. Saat ini, Restoran X beroperasi mulai pukul 11:00 – 22:00 selama tujuh hari penuh dalam seminggunya, dan biasanya akan libur pada hari-hari raya atau hari libur nasional. Grafik penjualan Restoran X selama tahun 2017 dapat dilihat pada Gambar I.1 berikut.



Gambar I.1 Data Penjualan Restoran X Selama Tahun 2017

Dari grafik pada Gambar I.1, dapat dilihat bahwa data penjualan Restoran X yang diperoleh lengkap selama setahun penuh, yaitu dari bulan Januari 2017 sampai bulan Desember 2017. Dapat dilihat pada grafik di atas bahwa pada penjualan Restoran X pada bulan Januari sampai Agustus cukup stabil, dengan puncaknya pada bulan Juli yang mencapai lebih dari Rp 300.000.000,00 yang menurut pemilik Restoran X disebabkan karena banyaknya anak sekolah dan mahasiswa yang libur pada bulan Juli sehingga sering mengajak orang tua mereka untuk makan keluar. Sementara itu pada bulan Juni, dapat dilihat adanya penurunan sedikit di banding bulan-bulan sebelumnya yang dikarenakan pada bulan tersebut sebagian besar diisi oleh ibadah puasa.

Namun jika diteliti lebih lanjut, dapat dilihat pada bulan September, Oktober, November, dan Desember terjadi penurunan yang cukup signifikan pada penjualan Restoran X. Dalam keempat bulan ini, terlihat bahwa penjualan mencapai angka jauh di bawah Rp 250.000.000,00 bahkan pada bulan Oktober penjualan berada pada titik terendah sepanjang tahun 2017 yaitu sedikit di bawah Rp 200.000.000,00. Penurunan ini cukup membuat pemilik Restoran X merasa resah dan tidak puas. Menurut pemilik penurunan sejauh ini belum pernah terjadi sebelumnya apalagi selama empat bulan berturut-turut. Melihat adanya penurunan penjualan seperti ini, perlu dilakukan identifikasi yang lebih dalam terhadap permasalahan yang ada pada Restoran X saat ini.



Gambar I.2 Data Penjualan Restoran X Selama Tahun 2016

Sempat muncul kecurigaan bahwa penurunan penjualan pada restoran ini merupakan sebuah siklus sementara yang pada akhirnya akan naik lagi, namun setelah melihat data penjualan pada tahun 2016 di atas dapat disimpulkan bahwa siklus tersebut tidak ada karena pada data penjualan tahun 2016 tepatnya pada bulan-bulan September, Oktober, November, dan Desember tidak terjadi penurunan yang signifikan seperti pada tahun 2017. Selain itu, sempat ditanyakan juga kepada pemilik mengenai penjualan pada bulan Januari dan Februari 2018 dan ternyata belum ada peningkatan penjualan dari akhir tahun 2017. Penjualan masih berada di bawah Rp 250.000.000,00. Hal-hal tersebut semakin meyakinkan bahwa ada permasalahan yang muncul di Restoran X pada tahun 2017.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Hal pertama yang dapat dilakukan untuk dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada Restoran X secara lebih lanjut adalah melakukan wawancara yang dengan pemilik. Ternyata menurut pemilik terdapat permasalahan yang terjadi dengan beberapa karyawan Restoran X yang dimulai pada akhir bulan Agustus. Menurut pemilik, sempat terjadi perselisihan antara karyawan senior di Restoran X dengan karyawan lain yang menyebabkan keluarnya beberapa karyawan di Restoran X. Seluruh karyawan di Restoran X memang tidak ada yang terikat kontrak kerja, dan pemilik juga tidak pernah melarang karyawan yang mau berhenti karena pemilik merasa tidak ada gunanya menahan karyawan yang sudah tidak memiliki niat untuk kerja disana. Kurangnya tenaga kerja pada Restoran X akhirnya membuat pemilik melakukan rekrutmen karyawan-karyawan baru. Menurut pemilik, perekrutan karyawan tidak mudah dilakukan dan belum tentu hasilnya maksimal.

Setelah perekrutan dilakukan, restoran berjalan seperti biasa. Namun setelah restoran kembali berjalan, pemilik memiliki beberapa keluhan terhadap karyawan-karyawan Restoran X, tidak hanya terhadap karyawan-karyawan baru, namun juga terhadap karyawan-karyawan lamanya. Menurut pemilik, kinerja para karyawan Restoran X menurun. Contoh yang diceritakan pemilik adalah banyak terjadinya kesalahan pencatatan pesanan. Hal ini membuat pelanggan cukup kecewa, bahkan sempat ada beberapa yang marah. Pemilik memang selalu hadir di Restoran X setiap harinya sehingga ia sering melihat kejadian ini secara langsung. Hal lain yang diakui pemilik adalah terdapat beberapa karyawan yang

tidak cepat tanggap dan tidak sigap melayani kebutuhan pelanggan. Saat ditanya mengenai kesopanan karyawan, pemilik menilai bahwa karyawan Restoran X sudah cukup sopan namun karena karyawan tidak melalui pelatihan khusus seperti restoran-restoran besar, pemilik merasa bahwa gaya pelayanan karyawan-karyawan Restoran X kurang formal. Pemilik juga sempat mengira bahwa penurunan penjualan ini ada hubungannya dengan kualitas daging kambing yang dikirimkan *supplier* dari Tegal, namun setelah beberapa kali mengganti *supplier* penjualan tidak mengalami perubahan yang signifikan. Oleh karena itu pemilik menyimpulkan bahwa permasalahan tidak terletak pada daging kambing yang didatangkan.

Selain melakukan wawancara dengan pemilik restoran, dilakukan juga wawancara dengan cara mengobrol santai dengan beberapa pelanggan Restoran X yang datang. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelanggan-pelanggan Restoran X dan segala jenis keluhan yang dimiliki oleh mereka. Wawancara dilakukan terhadap 45 orang pelanggan Restoran X. Pertama-tama, ditanya terlebih dahulu dari pelanggan-pelanggan yang datang, berapa jumlah *repeating customer* dan berapa jumlah *new customer*. Dari 45 orang pelanggan Restoran X yang diwawancara, 29 orang merupakan *repeating customer* dan 16 orang merupakan *new customer*. Kemudian, kepada seluruh pelanggan ditanyakan apakah pelanggan akan datang lagi dan dari 29 orang *repeating customer*, 8 orang menyatakan tidak akan datang lagi dan dari 16 orang *new customer*, 6 orang menyatakan tidak akan datang lagi ke Restoran X. Rekapitulasi jumlah *customer* Restoran X yang diwawancara dapat dilihat pada Tabel I.1 berikut.

Tabel I.1 Rekapitulasi Wawancara *Customer* Restoran X

Jenis Customer	<i>Repeating Customer</i>		<i>New Customer</i>		Total
	Datang Lagi	Tidak	Datang Lagi	Tidak	
Jumlah	21	8	10	6	45

Secara keseluruhan terdapat 14 pelanggan yang menyatakan tidak akan datang lagi ke Restoran X. Jika dihitung persentasenya, sekitar 31% pelanggan yang diwawancara tidak mau datang lagi ke Restoran X. Persentase tersebut tergolong cukup besar dan dapat sangat merugikan Restoran X. 14 orang pelanggan yang diwawancara tersebut pasti memiliki alasan tersendiri mengapa tidak mau datang lagi ke Restoran X. Oleh karena itu, ditanyakan kepada

pelanggan-pelanggan tersebut alasan atau keluhan yang mereka miliki terhadap Restoran X. Ternyata alasan terbanyak mengapa pelanggan-pelanggan tersebut tidak akan datang lagi ke Restoran X adalah karena pelayanannya. Setelah ditanya lebih lanjut, pelayanan yang dirasa kurang baik meliputi ketidak sigapan pelayan, kesalahan pencatatan, dan ketidak sopanan dalam pelayanan. Alasan terbanyak kedua adalah harga yang mahal, diikuti suasana yang kurang nyaman akibat asap pembakaran sate masuk ke dalam restoran. Alasan yang terakhir adalah rasa makanan yang kurang cocok dengan lidah pelanggan. Dari hasil wawancara dengan pelanggan dapat dilihat bahwa pelayanan sangat dipertimbangkan dan merupakan alasan paling banyak pelanggan-pelanggan Restoran X tidak mau datang lagi. Rekapitulasi alasan pelanggan Restoran X tidak akan datang lagi dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Alasan Pelanggan Tidak Datang Lagi

Alasan tidak akan datang lagi	Jumlah
Rasa	1
Harga	4
Pelayanan	7
Suasana	2

Selain dilakukan wawancara dengan pemilik dan pelanggan Restoran X, dicoba dilihat juga beberapa ulasan pelanggan yang terdapat pada beberapa aplikasi dan situs yang memuat ulasan-ulasan restoran seperti *Zomato* dan *pergikuliner.com*. Namun ulasan yang diberikan hanya sedikit dan kebanyakan tidak menyertakan alasan hanya memberikan *rating* saja. Kebanyakan ulasan yang menyertakan alasan hanya merupakan ulasan dengan *rating* positif sementara ulasan dengan *rating* negatif tidak diberikan alasan. Jika melihat dari *rating* Restoran X di *Zomato* dan *pergikuliner.com* yang sama-sama bernilai 3,3 dapat disimpulkan bahwa *rating* yang diberikan pelanggan terhadap Restoran X juga belum terlalu baik dibandingkan dengan restoran-restoran sate lain di daerah Serpong, Tangerang Selatan seperti Sate Khas Senayan yang memiliki *rating* 4 atau Pondok Sate Kambing Muda H. Paijo yang memiliki *rating* 3,5. Setelah melihat berbagai keluhan dari pemilik maupun pelanggan, serta *rating* restoran yang belum terlalu baik, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Restoran X perlu diperbaiki.

Sejauh ini, pemilik belum melakukan usaha untuk mengatasi permasalahan mengenai kualitas layanan di Restoran X. Pemilik masih belum

memiliki gambaran mengenai perbaikan apa yang perlu dilakukan. Pemilik juga merasa bahwa jika harus mengganti karyawan lagi, karyawan baru akan sulit didapatkan jika ia mau melakukan penggantian karyawan. Menurut pemilik hampir seluruh karyawan Restoran X hanya tamatan SD dan paling tinggi SMP. Pemilik kesulitan merekrut karyawan yang merupakan lulusan SMA karena biasanya mereka meminta gaji yang tinggi. Karena hingga saat ini belum ada solusi yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada Restoran X terutama dari segi pelayanan, perlu dilakukan penelitian mengenai penguatan kualitas pelayanan di Restoran X.

Pengukuran kualitas jasa dapat dilakukan dengan menggunakan metode SERVPERF dan KANO. Metode SERVPERF merupakan salah satu metode pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi (apa yang dirasakan) pelanggan tanpa memperhatikan ekspektasi atau harapan pelanggan (Cronin and Taylor, 1992). Untuk dapat memperbaiki kualitas suatu pelayanan pertama-tama harus diukur terlebih dahulu kualitas layanan tersebut. Sementara itu, KANO (Berger, et al., 1993) merupakan metode yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan terhadap layanan. Setelah kualitas layanan diukur, perlu dilakukan penentuan prioritas perbaikan layanan agar perbaikan yang diusulkan sesuai dengan kebutuhan dan kemauan konsumen. Setelah itu barulah bisa diusulkan perbaikan-perbaikan apa saja yang cocok untuk dilakukan.

Pengukuran kualitas jasa sebenarnya bisa menggunakan model lain seperti SERVQUAL. Perbedaan SERVQUAL dengan SERVPERF sendiri hanya terletak pada cara pengukuran. Jika SERVQUAL mengukur kualitas jasa berdasarkan pendekatan dan diskonfirmasi (perbedaan antara ekspektasi dan persepsi), SERVPERF mengukur kualitas jasa berdasarkan persepsi konsumen atau performansi saja (Cronin and Taylor, 1992). Kedua model ini mirip, namun diputuskan bahwa persepsi pelanggan terhadap performansi layanan saja dirasa sudah cukup kuat dan ekspektasi/harapan konsumen tidak relevan terhadap performansi aktual pelayanan. Selain itu, model SERVQUAL membentuk paradigma yang kurang kuat (Bolton and Drew, 1991) karena harapan konsumen terhadap kualitas jasa mengacu kepada harapan konsumen terhadap penyedia jasa secara umum, sedangkan persepsi terhadap performansi jasa mengarah kepada perusahaan jasa yang lebih spesifik. Selain itu, tidak banyak bukti yang mendukung relevansi dari adanya jarak atau *gap* yang terdapat di antara harapan

dan persepsi sebagai dasar dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena itu, model yang lebih baik digunakan adalah SERVPERF. Model SERVPERF lebih bisa menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen hanya akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dari suatu produsen jasa tertentu, bukan pada persepsi mereka atas kualitas jasa pada umumnya (Bolton and Drew, 1991; Cronin and Taylor, 1992, 1994).

Sementara itu untuk dapat menentukan prioritas perbaikan pelayanan, dapat digunakan metode KANO. Metode ini dikembangkan oleh Noriaki Kano dan ditujukan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari jasa maupun produk berdasarkan seberapa baik jasa atau produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (Berger, et al., 1993). Jika kebutuhan pelanggan terpenuhi, maka pada umumnya kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Namun, atribut-atribut yang diperbaiki juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat berdampak positif terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, metode yang tepat digunakan adalah metode KANO. Atribut-atribut yang didapatkan untuk setiap kategori kemudian dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan bagi Restoran X.

Dari identifikasi masalah yang sudah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Restoran X?
2. Bagaimana prioritas perbaikan atribut pelayanan di Restoran X?
3. Apa saja tindakan perbaikan yang dapat diusulkan kepada Restoran X?

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

Pada penelitian ini terdapat beberapa batasan dan asumsi penelitian agar dapat menyelesaikan masalah dengan lebih fokus. Asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah tidak ada perubahan sistem kerja di Restoran X selama penelitian dilakukan. Selain itu, batasan-batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan sampai tahap pemberian usulan perbaikan saja dan tidak sampai tahap implementasi.
2. Usulan perbaikan yang diberikan tidak mempertimbangkan faktor biaya.

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

Penelitian yang dilakukan di Restoran X ini memiliki beberapa tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil pengukuran kualitas pelayanan di Restoran X.
2. Mengetahui prioritas perbaikan atribut layanan di Restoran X.
3. Mengetahui tindakan-tindakan perbaikan yang dapat diusulkan kepada Restoran X.

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

Penelitian yang dilakukan di Restoran X memiliki beberapa manfaat, baik bagi penulis, bagi Restoran X, dan bagi pembaca. Bagi penulis sendiri, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan. Bagi Restoran X, penelitian ini bermanfaat sebagai pertimbangan dan referensi jika ingin melakukan perbaikan kualitas layanan. Sementara itu bagi pembaca, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian kualitas pelayanan di masa depan.

#### **I.6 Metodologi Penelitian**

Penelitian akan dilakukan dengan mengikuti metodologi pada Gambar 1.3 dan penjelasan mengenai metodologi penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Studi Pendahuluan  
Pada bagian ini dilakukan pengamatan terhadap objek penelitian untuk melihat kondisi objek penelitian saat ini.
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah  
Dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap objek penelitian untuk dapat mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang terjadi dengan cara melakukan wawancara terhadap pemilik dan pengunjung objek penelitian.
3. Penentuan Atribut untuk Kuesioner  
Pada tahap ini dilakukan penentuan atribut-atribut yang dapat digunakan dalam penelitian dengan cara menginterpretasikan hasil wawancara dan melakukan studi literatur.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

#### 4. Pembuatan Kuesioner

Dilakukan pembuatan kuesioner penelitian untuk *performance*, *functional*, dan *disfunctional*. Pembuatan kuesioner ini dilakukan untuk menilai performansi objek penelitian dan untuk melakukan penentuan prioritas perbaikan.

#### 5. Penentuan Ukuran Sampel dan Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini ditentukan ukuran sampel yang sesuai dengan penelitian untuk kemudian dilakukan penyebaran kuesioner penelitian.

#### 6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur yang digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur serta konsisten dan andal.

#### 7. Pengolahan Data

Dilakukan perhitungan nilai kualitas layanan objek penelitian berdasarkan metode SERVPERF dan menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan objek penelitian berdasarkan metode KANO.

#### 8. Analisis dan Pemberian Usulan Perbaikan

Pada tahap ini analisis dilakukan terhadap hasil pengolahan data dan diberikan juga usulan perbaikan terhadap kualitas layanan objek penelitian berdasarkan prioritas perbaikan yang telah didapatkan.

#### 9. Kesimpulan dan Saran

Melakukan penarikan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan memberikan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

### I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian skripsi kualitas layanan ini adalah sebagai berikut.

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas mengenai pengertian jasa, kualitas jasa, pengertian restoran, metode *Service Performance* (SERVPERF), model KANO, DINESERV, penentuan jumlah sampel, uji validitas, dan uji reliabilitas.

**BAB III EVALUASI KUALITAS JASA**

Pada bab ini dibahas mengenai penentuan atribut kuesioner, perancangan kuesioner, penyebaran kuesioner, pengolahan data kuesioner, perhitungan nilai performansi metode SERVPERF, dan kategorisasi atribut berdasarkan model KANO.

**BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini dibahas mengenai analisis penentuan atribut, analisis nilai performansi atribut, analisis kategorisasi atribut KANO, dan usulan perbaikan.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dibahas mengenai kesimpulan yang didapat dari penelitian terhadap usaha perbaikan kualitas layanan dan saran untuk pihak restoran dan penelitian selanjutnya.