

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS JASA RESTO X
BERDASARKAN ATRIBUT *DINESERV* DAN MODEL
KANO**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Editha Meliani Harjanto

NPM : 2014610054



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2018**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Editha Meliani Harjanto
NPM : 2014610054
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PENINGKATAN KUALITAS JASA RESTO X
BERDASARKAN ATRIBUT DINESERV DAN MODEL KANO

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2018

Ketua Jurusan Teknik Industri

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

Pembimbing

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



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Editha Meliani Harjanto

NPM : 2014610054

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“USULAN PENINGKATAN KUALITAS JASA RESTO X BERDASARKAN ATRIBUT DINESERV DAN MODEL 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,

Editha Meliani Harjanto
2014610054

ABSTRAK

Resto X adalah restoran berkonsep *Korean BBQ* di Kota Bandung. Berdiri sejak bulan Januari 2017, Resto X cukup diminati oleh masyarakat Bandung karena rasa yang enak dan harga yang terjangkau. Namun munculnya beberapa restoran baru berkonsep *Korean BBQ* di Kota Bandung menciptakan persaingan bagi Resto X. Untuk dapat tetap bersaing, *owner* ingin meningkatkan kualitas layanan Resto X untuk menambah keunggulan restorannya.

Dilakukan pengukuran untuk mengetahui atribut pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Atribut DINESERV digunakan sebagai acuan, model Kano digunakan untuk menentukan kategori atribut menurut konsumen, dan metode SERVPERF digunakan untuk menilai performansi atribut. Atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah yang berkategori Kano M (*Must be*), O (*One dimensional*), atau A (*Attractive*) dan mendapat nilai performansi di bawah 5 (belum cukup baik). Terdapat 24 atribut layanan pada penelitian ini, yang diukur dari data kuesioner yang diisi oleh 281 responden yang adalah konsumen Resto X.

Berdasarkan pengolahan data, diketahui bahwa 7 dari 24 atribut diprioritaskan untuk diperbaiki, dimana 7 atribut tersebut digolongkan prioritasnya menjadi 3 tingkat. Tiga atribut berkategori M digolongkan ke dalam prioritas tinggi (kebersihan toilet, kebersihan area makan, kecepatan perbaikan oleh staf), 3 atribut berkategori O digolongkan ke dalam prioritas sedang (kenyamanan area makan, kebersihan dan kerapian staf, sikap antisipatif staf), dan 1 atribut berkategori A digolongkan ke dalam prioritas rendah (menariknya tampilan area makan). Usulan perbaikan yang dirancang antara lain *standard checklist* aktivitas kebersihan, slip order fisik untuk revisi pesanan, perancangan ulang posisi pipa *exhaust* dan jenis kursi, *re-design* dan perbanyak jumlah seragam staf, dan penerapan SOP berpakaian. Usulan perbaikan tersebut dirancang dan dievaluasi pihak *owner*, dengan harapan dapat membantu Resto X dalam melakukan peningkatan kualitas layanan.

ABSTRACT

X Resto is a Korean BBQ restaurant in Bandung. Established in January 2017, Resto X is quite popular among the people of Bandung because of their great tasting food and affordable prices. But the emergence of new Korean BBQ restaurants in Bandung creates competition for X Resto. To stay competitive, X Resto's owner wants to improve the restaurant's service quality to add value to the restaurant.

A measurement is done to find out service attributes that need to be prioritized for improvement. DINESERV attributes are used as a reference to measure service quality, Kano model is used to determine consumers' perceptions of each attribute, and SERVPERF method is used to measure each service attributes' performance. Attributes with Kano categories M (Must be), O (One dimensional), or A (Attractive) that are given performance score below the standard of 5 (good enough) will be prioritized for improvement. There are 24 service attributes in this study, measured by questionnaire filled by 281 respondents who are all consumers of Resto X.

Based on data processing, it is known that 7 of 24 attributes are prioritized for improvement, where 7 attributes are classified priority into 3 levels. The three attributes categorized as M are classified into high priority (toilet hygiene, cleanliness of the dining area, speed of repair by staff), 3 attributes categorized as O are classified into moderate priorities (convenience of dining area, cleanliness and neatness of staff, staff anticipatory attitude), and 1 attribute categorized as A is classified into low priority (interesting view of dining area). Proposed improvements include standard hygiene checklist, physical order slip for order revision, redesign of exhaust pipe position and seat type, re-design and increase the number of staff uniforms, and application of SOP for staffs' attire. Proposed improvements are designed and evaluated by the owner, in hope to be able to help Resto X in improving their service quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih-Nya telah melimpahkan rahmat-Nya dengan memberikan banyak kesempatan, sehingga saya bisa menjalani dan menyelesaikan penelitian skripsi ini. Atas berkat-Nya saya dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “Usulan Peningkatan Kualitas Jasa Resto X Berdasarkan Atribut DINESERV dan Model Kano” ini dengan baik. Selama penyusunan skripsi ini, saya tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moral maupun materil. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, serta motivasi selama saya mengerjakan laporan skripsi ini.
2. Ibu Hotna Marina R.S., S.T., M.M. dan Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.M. selaku dosen penyidang proposal yang telah memberikan masukan dan berbagai pengetahuan baru.
3. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.M. dan Bapak Hangky Fransiskus, S.T., M.T. selaku dosen penyidang skripsi yang telah memberikan input terhadap penelitian skripsi saya.
4. *Owner* dari Resto X atas kesediaannya memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di restoran Anda. Masukan-masukan Anda sangat berarti.
5. Orangtua penulis, yang terus menerus memberikan dukungan moral dan semangat dengan penuh kesabaran. Terimakasih atas doa-doanya!
6. Wimara Hardani, *I cannot thank you enough for supporting me every step of the way.*
7. Kevin Gunawan dan Dio Satria, selaku partner penulis dalam berdiskusi, bertukar pikiran, berlatih argument, dan berbagi pengetahuan selama mengerjakan skripsi ini. *Can't do this without you guys!*

8. Silviana Johana, Benardus Rogger Sopakuwa, dan teman-teman sekalian. Terimakasih atas energi positif dan tawa yang selalu kalian berikan setiap kali rasa pesimis ini melanda!
9. Seluruh pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan saya satu persatu, yang telah berperan serta membantu saya dalam proses pembuatan laporan ini.

Sungguh banyak pengalaman dan kesan berharga yang bisa saya peroleh selama laporan skripsi ini. Semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis menerima segala masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke arah yang lebih baik lagi. Akhir kata saya ucapkan terimakasih.

Bandung, Juli 2018
Editha Meliani Harjanto

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 Perumusan Masalah	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	I-10
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-10
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-10
I.6 Metodologi Penelitian	I-11
I.7 Sistematika Penulisan	I-13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Pengertian Jasa.....	II-1
II.2 Karakteristik Jasa	II-2
II.3 Kualitas Jasa	II-3
II.4 <i>Critical Incident Technique (CIT)</i>	II-4
II.5 Skala	II-5
II.6 <i>Sampling</i>	II-6
II.7 Uji Validitas.....	II-8
II.8 Uji Reliabilitas	II-9
II.9 SERVQUAL.....	II-9
II.10 SERVPERF	II-11
II.11 DINESERV	II-11
II.12 Model Kano	II-13

BAB III	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1	Penentuan Atribut Penelitian	III-1
III.1.1	Atribut Literatur DINESERV	III-1
III.1.2	Atribut Menurut Pendapat Konsumen	III-3
III.1.3	Atribut Menurut <i>Owner</i> Resto X	III-5
III.1.4	Atribut Terpilih	III-8
III.2	Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	III-13
III.2.1	Perancangan Kuesioner	III-13
III.2.2	Pernyebaran Kuesioner	III-15
III.3	Pengolahan Data.....	III-16
III.3.1	Pengolahan Data Kuesioner Performansi	III-16
III.3.2	Pengolahan Data Kuesioner Kano	III-22
III.3.3	Penentuan Prioritas Perbaikan	III-27
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN	IV-1
IV.1	Analisis Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	IV-1
IV.2	Analisis Pemilihan Atribut Penelitian	IV-2
IV.3	Analisis Pegujian Validitas Kuesioner	IV-4
IV.4	Analisis Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....	IV-5
IV.5	Analisis Metode Penentuan Atribut Prioritas	IV-6
IV.6	Analisis Perbedaan Hasil Pengolahan Data Antar Kategori Profil ...	IV-7
IV.7	Rancangan Usulan Perbaikan	IV-9
III.7.1	Usulan Perbaikan Atribut Prioritas Tinggi.....	IV-9
III.7.2	Usulan Perbaikan Atribut Prioritas Sedang	IV-13
III.7.3	Usulan Perbaikan Atribut Prioritas Rendah	IV-16
III.7.4	Usulan Perbaikan Tambahan.....	IV-18
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Pernyataan Konsumen tentang Pengalaman Mengunjungi Resto X.....	I-7
Tabel II.1	Atribut DINESERV	II-12
Tabel II.2	Tabel Evaluasi Kuesioner Fungsional-Disfungsional Kano	II-16
Tabel II.3	Contoh Rekapitulasi Hasil Evaluasi Kuesioner Kano.....	II-17
Tabel III.1	Atribut DINESERV Literatur dan Terjemahannya.....	III-2
Tabel III.2	Rekapitulasi Pendapat Konsumen Mengenai Keperluan Pengukuran Atribut	III-4
Tabel III.3	Tanggapan <i>Owner</i> terhadap Atribut Literatur DINESERV	III-6
Tabel III.4	Rekapitulasi Pendapat Konsumen, <i>Owner</i> , dan Keputusan Penggunaan	III-8
Tabel III.5	Atribut yang Digunakan pada Penelitian.....	III-11
Tabel III.6	Analisis pada Atribut yang Disesuaikan	III-12
Tabel III.7	Contoh Kuesioner Fungsional Kano.....	III-14
Tabel III.8	Contoh Kuesioner Disfungsional Kano.....	III-14
Tabel III.9	Contoh Kuesioner Performansi Resto X.....	III-15
Tabel III.10	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Performansi	III-19
Tabel III.11	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Kuesioner Performansi Resto X.....	III-21
Tabel III.12	Kategorisasi Atribut Menurut Model Kano	III-25
Tabel III.13	Cara Penentuan Kebutuhan Perbaikan Atribut.....	III-27
Tabel III.14	Penentuan Kebutuhan Perbaikan Atribut Menurut Konsumen Secara Umum	III-28
Tabel III.15	Urutan Prioritas Perbaikan Atribut Menurut Konsumen Secara Umum.....	III-30
Tabel III.16	Kebutuhan Perbaikan Atribut Menurut Kategori Profil Jenis Kelamin.....	III-31
Tabel III.17	Kebutuhan Perbaikan Atribut Menurut Kategori Profil Usia	III-32
Tabel III.18	Kebutuhan Perbaikan Atribut Menurut Kategori Profil Frekuensi Kunjungan	III-33

Tabel III.19	Kebutuhan Perbaikan Atribut Menurut Kategori Profil Pengeluaran Saat Makan di Luar	III-33
Tabel III.20	Rekapitulasi Kebutuhan Perbaikan Atribut Menurut Setiap Kategori Profil	III-34
Tabel IV.1	Contoh <i>Checklist</i> Kebersihan Toilet	IV-10
Tabel IV.2	Contoh <i>Checklist</i> Kebersihan Area Makan	IV-12
Tabel IV.3	Tanggapan dan Evaluasi <i>Owner Resto X</i>	IV-19

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Area Menunggu <i>Waiting List</i> di Resto X.....	I-5
Gambar I.2	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	I-11
Gambar II.1	Model Kualitas Jasa dan <i>Gap</i> Menurut SERVQUAL	II-10
Gambar II.2	Model Kano	II-13
Gambar II.3	Contoh Kuesioner Kano (Fungsional-Disfungsional)	II-15
Gambar III.1	Proporsi Jenis Kelamin Responden Kuesioner Performansi	III-17
Gambar III.2	Proporsi Usia Responden Kuesioner Performansi.....	III-17
Gambar III.3	Proporsi Frekuensi Kunjungan Responden Kuesioner Performansi... ..	III-18
Gambar III.4	Proporsi Pengeluaran Responden Kuesioner Performansi Saat Makan di Luar.....	III-18
Gambar III.5	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Performansi	III-20
Gambar III.6	Proporsi Jenis Kelamin Responden Kuesioner Kano	III-23
Gambar III.7	Proporsi Usia Responden Kuesioner Kano.....	III-23
Gambar III.8	Proporsi Frekuensi Kunjungan Responden Kuesioner Kano.....	III-23
Gambar III.9	Proporsi Pengeluaran Responden Kuesioner Kano Saat Makan di Luar.....	III-24
Gambar III.10	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional Kano	III-24
Gambar III.11	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional Kano	III-25
Gambar IV.1	Toilet Resto X	IV-9
Gambar IV.2	Kondisi Lantai Area Makan Resto X.....	IV-11
Gambar IV.3	Contoh Kursi Individual	IV-13
Gambar IV.4	Contoh Posisi Mulut Pipa <i>Exhaust</i> pada Panggangan.....	IV-14
Gambar IV.5	Contoh Stiker <i>Vinyl</i> untuk Penanda Area Alas Kaki.....	IV-16
Gambar IV.6	Usulan Penempatan Batas Area Alas Kaki.....	IV-17
Gambar IV.7	Contoh Poster Perintah di Area Alas Kaki	IV-17
Gambar IV.8	Contoh Lukisan Dinding Bertema Korea	IV-18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Data Kepentingan Atribut Menurut Penilaian Konsumen.....	A-1
Lampiran B	Kuesioner Penelitian.....	B-1
Lampiran C	Data Kuesioner Performansi	C-1
Lampiran D	Data Kuesioner Kano	D-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dipaparkan proses-proses yang dilakukan pada tahap awal penelitian, yang berguna untuk menjadi dasar dilakukannya penelitian. Proses tersebut antara lain pemaparan masalah yang melatarbelakangi penelitian, mengidentifikasi masalah yang ada, dan merumuskan permasalahan yang ingin dijawab oleh penelitian ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Dinobatkan sebagai destinasi wisata kuliner Indonesia oleh Kementerian Pariwisata sejak tahun 2015 lalu (Pikiran Rakyat, 2015), Kota Bandung merupakan wadah bagi para pelaku bisnis kuliner dari berbagai *background*, baik dalam hal jenis kuliner yang ditawarkan maupun skala bisnisnya. Banyaknya jumlah pelaku bisnis kuliner ini membuat konsumen memiliki banyak pilihan, namun di satu sisi menimbulkan persaingan bagi para pelaku bisnis itu sendiri.

Resto X adalah salah satu pelaku bisnis kuliner tersebut. Resto X menawarkan konsep *Korean BBQ* dimana konsumen dapat memasak sendiri berbagai pilihan menu daging bergaya Korea. Proses memasak dilakukan pada panggangan yang disediakan di setiap meja. Selain menyediakan daging siap panggang, Resto X juga menyediakan berbagai pilihan minuman dan *dessert*.

Resto X memiliki beberapa pesaing, dimana para pesaing ini memiliki konsep *Korean BBQ* yang sama dan mematok skala harga yang sama. Beberapa pesaing tersebut diantaranya adalah Gogijib *Korean BBQ*, Chagiya *Korean Suki & BBQ*, Gogi, Korean 28, dan Nomu Nomu *Korean Grill*. Hal ini disadari oleh *owner* yang merasa khawatir dalam menghadapi dunia persaingan bisnis kuliner, dimana ia menyadari banyaknya pesaing di Kota Bandung. Semakin banyaknya pesaing yang muncul, bersamaan dengan tetap stabilnya jumlah pasar Kota Bandung, membuat pelaku bisnis kuliner semakin lama berpotensi mendapatkan porsi pasar yang semakin kecil.

Owner menyadari bahwa restoran yang dimilikinya menawarkan makanan berharga murah dengan rasa yang enak, yang merupakan sebuah kelebihan. Namun *owner* ingin mengembangkan Resto X agar tidak hanya unggul dalam hal harga dan rasa, namun juga dalam hal kualitas layanannya. *Owner* berpendapat, bahwa dengan kualitas layanan yang baik, restoran akan tetap mampu menghadapi persaingan karena konsumen akan tetap memilih Resto X karena kualitas layanannya yang baik, meskipun terdapat kompetitor yang menawarkan menu dengan citarasa serupa dengan skala harga yang sama.

Pernyataan *owner* ini senada dengan pendapat ahli, yaitu para pelaku bisnis akan selalu berusaha untuk menjadi lebih unggul dari kompetitornya, namun ketika produk yang ditawarkan semakin mirip satu sama lainnya, keunggulan dapat diperoleh melalui komponen jasa pada produk tersebut (Buttle dalam Lee, Kim, Hemmington, dan Yun, 2004).

Selain itu, *owner* juga menyadari bahwa kualitas jasa Resto X saat ini belumlah maksimal, berdasarkan keluhan-keluhan konsumen yang ia dengar dan laporan dari para staf restoran yang mengatakan bahwa banyak konsumen yang memberikan keluhan. Adanya keluhan konsumen merupakan indikasi bahwa konsumen tersebut merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan Resto X belum memenuhi ekspektasi konsumen yang bersangkutan, sehingga kualitas layanannya belum baik. Kualitas layanan yang baik adalah layanan yang kinerjanya memenuhi atau melebihi harapan dan persepsi konsumen mengenai layanan tersebut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). *Owner* menginginkan restorannya untuk memberikan layanan yang baik, bahkan *owner* memiliki visi untuk mendapatkan *zero complain* dari konsumen-konsumennya.

Kesadaran dan kebutuhan *owner* untuk meningkatkan kualitas layanan Resto X, selain dari pernyataan yang dikeluarkan, juga dapat dilihat dari usaha nyata yang telah *owner* lakukan. Pada tahun ini, *owner* melakukan perluasan area Resto X dengan membeli bangunan ruko di sebelah restorannya. Perluasan ini dimaksudkan untuk memperpendek waktu *waiting list* yang harus dijalani konsumennya, karena adanya area tambahan akan dapat menampung lebih banyak konsumen dalam satu waktu. Area tambahan tersebut adalah *dining area* baru yang terletak di lantai 2 ruko tersebut, yang sudah dapat digunakan terhitung bulan Maret 2018 ini. Kepedulian *owner* mengenai kondisi *waiting list* ini

juga tersalurkan melalui pembangunan *waiting lounge* yang terletak di lantai 1 ruko. *Waiting lounge* ini akan menyediakan tempat duduk yang lebih nyaman, AC dan fasilitas pendukung seperti stop kontak dan TV. Tujuan dari *waiting lounge* ini adalah untuk membuat konsumen lebih nyaman saat menunggu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen mengenai pengalamannya berkunjung ke Resto X. *Waiting lounge* ini masih dalam tahap pembangunan dan belum dapat digunakan, karena baru mulai dibangun pada bulan Maret 2018.

Resto X memang dapat digolongkan sebagai restoran yang memiliki jumlah pengunjung yang cukup banyak, hal ini terlihat dari adanya antrian *waiting list* yang cukup panjang pada jam-jam sibuk. *Waiting list* memang dapat diartikan sebagai jumlah pelanggan yang tinggi, namun dari hasil observasi dan wawancara singkat yang dilakukan, waktu tunggu *waiting list* ini dirasa terlalu lama oleh konsumen. Selain waktu tunggu yang terlalu lama, terdapat juga hal-hal lain dari pelayanan Resto X yang dikeluhkan oleh konsumen. Hal-hal tersebut diantaranya adalah kebersihan fasilitas fisik lingkungan restoran yang kurang baik, sirkulasi udara di *dining area* yang kurang lancar, pelayanan *server* yang kurang tanggap, dan peralatan memasak yang berada pada kondisi seharusnya. Keluhan-keluhan ini mempengaruhi kegiatan operasional Resto X hingga pada tahap dimana terdapat beberapa kali penggantian staf kasir akibat staf yang lama mundur dari pekerjaannya lantaran tidak nyaman menghadapi keluhan-keluhan konsumen.

Owner berharap bahwa kualitas layanan yang baik dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang sudah mengunjungi Resto X agar tetap kembali lagi, dan bahkan menambah terus jumlah pelanggan baru dalam rangka mengembangkan bisnisnya. Kualitas jasa adalah sarana untuk mengembangkan bisnis secara strategis, karena kualitas jasa adalah variabel yang penting di dalam sebuah bisnis. Peningkatan kualitas dapat meningkatkan produktifitas dan profitabilitas sebuah bisnis (Edvarsson, 1996)

Hubungan antara kualitas layanan dengan keputusan konsumen untuk tetap memilih Resto X seperti yang dirumuskan oleh *owner* sesuai dengan yang diungkapkan Teich (1997) dalam Kheng (2010), yang mengatakan bahwa loyalitas seorang konsumen berkembang ketika konsumen tersebut mendapatkan pelayanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasinya secara konsisten. Bila seorang konsumen telah memiliki loyalitas kepada Resto X, maka

konsumen tersebut akan menunjukkan perilaku loyalitas, diantaranya adalah melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik produk lain yang sejenis (Hurriyati, 2005). Niat membeli atau mengunjungi Resto X kembali inilah yang menciptakan *customer retention*, dan dalam hal ini dapat mempertahankan jumlah pelanggan.

Belum maksimalnya kualitas layanan Resto X menurut konsumen, disertai dengan pentingnya kualitas jasa untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen, serta kesadaran *owner* akan kedua hal tersebut merupakan hal-hal yang melatarbelakangi perlunya dilakukan peningkatan kualitas jasa Resto X. Implikasi dari dilakukannya peningkatan kualitas jasa ini secara nyata adalah peningkatan mutu layanan. Implikasi lainnya belum dapat diamati secara langsung, meskipun diharapkan bahwa peningkatan kualitas jasa ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan jumlah *loyal customer*, dan meningkatkan penjualan.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Telah disebutkan sebelumnya bahwa terciptanya kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan yang baik adalah sesuatu yang diinginkan oleh *owner* Resto X untuk tetap bersaing di dunia bisnis kuliner Kota Bandung. Selain itu, telah disebutkan pula bahwa kualitas layanan Resto X saat ini belumlah maksimal, dinilai dari keluhan-keluhan konsumennya. Oleh karena itu, diperlukan proses lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor masalah yang menyebabkan keluhan para konsumen tersebut. Untuk mengidentifikasi masalah pada kualitas pelayanan Resto X, dilakukan langkah awal berupa observasi.

Kegiatan observasi pertama dilakukan kepada fasilitas fisik resto. Resto X bertempat di bangunan ruko berlantai 2, dimana kedua lantainya digunakan sebagai *dining area* dengan dapur, kasir, dan *waiting area* terletak di lantai 1. Meja yang berada pada *dining area* memiliki kapasitas tampung yang bervariasi, mulai dari 2 orang hingga 8 orang. Setiap meja memiliki fasilitas panggangan dan *exhaust pipe* di atasnya, yang berguna untuk langsung menyedot asap hasil pembakaran tidak memenuhi ruangan. Namun masih tampak asap memenuhi ruangan, sehingga membuat ruangan terasa panas dan pengap serta beraroma minyak. Bila diamati dari jarak dekat, asap yang masuk ke *exhaust pipe* dari permukaan panggangan tidaklah cepat, sehingga asap malah bergerak ke arah

lain. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa *exhaust pipe* yang ada kurang kuat daya sedotnya. Selain kondisi udara yang kurang baik, lantai dan permukaan meja di *dining area* terasa kurang bersih, licin, dan berminyak.

Selain itu, observasi lebih dekat juga dilakukan terhadap panggangan. Didapatkan bahwa panggangan yang digunakan di setiap meja juga tidak semuanya berbahan sama. Ada panggangan berbahan anti lengket (teflon) dan ada yang berbahan standar (*stainless steel*). Pada panggangan berbahan *stainless steel*, terlihat seringkali muncul noda gosong kehitaman pada permukaannya, yang membuat daging menjadi lengket. Konsumen seringkali harus meminta *server* untuk mengganti panggangan baru bila yang dipakai saat itu telah menjadi terlalu gosong.

Dari segi aktivitas konsumen dan penyedia jasa, terobservasi adanya antrian *waiting list* yang cukup panjang pada jam sibuk untuk Resto X, yaitu sekitar pukul 18.00-21.00. Antrian yang panjang ini dapat terlihat dari area tempat menunggu yang penuh. Kasir bertugas untuk menerima pendaftaran *waiting list* dan memanggil konsumen ketika meja sudah tersedia. Sesuai dengan pernyataan kasir, rata-rata setiap konsumen harus menunggu antrian sebanyak 10 meja pada *weekday* dan paling lama harus menunggu hingga rata-rata 18 meja pada *weekend*. Area tunggu yang penuh dapat terlihat pada Gambar I.1 berikut ini.



Gambar I.1 Area Menunggu *Waiting List* di Resto X

Di dalam *dining area*, terobservasi juga aktivitas konsumen dan penyedia jasa yang perlu diperhatikan. Meskipun di luar terdapat antrian *waiting list*, terkadang terdapat meja yang kosong setelah selesai dibersihkan, sebelum akhirnya konsumen dipanggil untuk masuk ke dalam. Hal ini mungkin terjadi karena adanya keterlambatan penyampaian informasi antara *server* dan kasir. Periode kekosongan yang meskipun tidak terlalu lama, dirasa masih dapat diminimasi untuk mempercepat waktu tunggu. Semakin singkat periode waktu kekosongan meja yang telah siap digunakan, berarti semakin singkat periode waktu tunggu konsumen *waiting list*. Waktu tunggu konsumen dalam *waiting list* merupakan sesuatu yang penting karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap Resto X.

Waktu menunggu juga terjadi ketika konsumen telah berada di *dining area*. Terdapat konsumen yang memanggil kembali *server* untuk mengulangi permintaannya karena makanan atau *utensils* yang diminta belum datang setelah waktu yang lama. Setelah kembali dipanggil, *server* menanyakan hal tersebut kepada rekannya yang ternyata mengira bahwa permintaan konsumen tersebut telah dipenuhi oleh *server* tersebut dan bukanlah harus dipenuhi oleh dirinya.

Selain observasi, dilakukan juga wawancara dengan *owner* dari Resto X selaku *stakeholder*. Wawancara ini dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi data yang telah ada, dengan topik seputar kegiatan operasional yang ada dan permasalahan yang dirasakan oleh *owner*. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur agar tidak terkesan 1 arah, dan supaya *owner* dapat lebih terbuka. Diketahui bahwa pada saat ini terdapat 18 *exhaust fan* dimana 1 tiap unitnya terhubung dengan 1 *exhaust pipe*. Selain itu, diketahui pula bahwa panggangan yang berbahan *stainless steel* ternyata adalah panggangan teflon yang lapisannya telah terkelupas seluruhnya. Sehingga pada idealnya, panggangan yang digunakan konsumen seharusnya berlapis teflon seluruhnya. Saat ini, Resto X memiliki 500-600 panggangan. Namun karena proses perawatan dan pelapisan ulang yang memakan waktu, proses pencucian yang tidak dilakukan dengan cepat, serta banyaknya jumlah konsumen yang datang, membuat panggangan yang tidak ideal tersebut terpaksa diberikan pada konsumen.

Owner menjelaskan bahwa makanan yang disediakan di Resto X diolah di sebuah *central kitchen* di daerah Taman Kopo Indah, yang dikirim ke lokasi sebanyak 2 *batch* per hari secara regular. Terdapat juga CCTV yang dipasang di area *freezer* untuk memantau persediaan. Bila tumpukan *tray* di *freezer* terlihat mulai menipis, *central kitchen* akan melakukan pengiriman kembali.

Dari segi sumber daya manusia (SDM), *owner* merasa bahwa banyak karyawannya yang belum dapat memberikan performansi yang baik. Karyawan baru dilatih oleh karyawan lama, dan ketika karyawan lama merasa bahwa karyawan baru tidak lagi dapat ditangani, karyawan lama akan menyerahkannya kepada *owner*. Ketika hal ini terjadi, *owner* akan memberikan masa percobaan ulang sebelum akhirnya melakukan rotasi penugasan (*kasir ke server* atau *server ke kitchen*) bila karyawan tersebut masih tidak memberikan performa yang baik.

Hasil observasi dan perbincangan dengan *owner* dapat membantu penggambaran kondisi kualitas pelayanan Resto X saat ini. Namun untuk lebih memahami persepsi konsumen mengenai layanan yang diberikan Resto X, dilakukan wawancara terhadap 18 orang konsumen. Wawancara dilakukan dengan menggunakan metode *Critical Incident Technique*(CIT) sebagai referensi, dimana konsumen diminta untuk menceritakan pengalamannya yang paling berkesan atau berdampak selama mengunjungi Resto X.

CIT digunakan karena metode tersebut dapat memberikan data kualitatif yang konkrit dan kaya. Metode CIT mendapatkan data langsung dari konsumen tanpa *framework* mendetail, sehingga data yang didapatkan sesuai dengan persepsi konsumen mengenai objek atau kejadian yang ingin diselidiki lebih jauh, tanpa terciptanya bias. Berikut pernyataan konsumen yang berhasil didapatkan mengenai pengalamannya mengunjungi Resto X.

Tabel I.1 Pernyataan Konsumen tentang Pengalaman Mengunjungi Resto X

No	Nama	Usia (thn)	Pernyataan
1	Alex	53	"Suasananya enak, anak muda banget ya. Tapi area parkirnya kurang menunjang. Saya sampe muter dulu ke ujung gara-gara tadi penuh, hampir batal makan tadi kalo ga dapet parkir."
2	Alvin	21	"Makanannya enak sih, tapi suka ga konsisten. Kadang dapet yang bentuknya lembar-lembar, kadang suka tipis ancur-ancur. Ga enak kalo yang ancur gitu."
3	Ardian	30	"Harganya murah, terjangkau. Rasa juga boleh lah."
4	Christin	27	"Makanan keluarnya suka lama. Pernah waktu itu daging ga keluar-keluar, sampe minta 3 kali baru dikasih. Suka salah ngeluarin pesenan juga. Saya pernah pesen <i>jeju orange</i> , keluarnya malah lain, apa gitu minumannya. Udah minta ganti

			sampe 2 kali, eh 2 kali 2 kalinya keluarnya minuman yang sama itu terus."
5	Devlin	22	"Suka banget makan disini soalnya rasanya kaya ada di drama-drama korea gitu. "
6	Erwin	31	"Ga <i>child friendly</i> tempatnya, ga ada <i>baby chair</i> gitu. Jadi repot kalau bawa anak."
7	Fitara	35	"Kalo lagi rame suka pengap, asepnnya banyak dan bau banget kemana-mana. Namanya bakar-bakaran ya, tapi kadang suka pengapnya banget."

(lanjut)

Tabel I.1 Pernyataan Konsumen tentang Pengalaman Mengunjungi Resto X (lanjutan)

No	Nama	Usia (thn)	Pernyataan
8	Hadi	30	"Saya sering kesini, tapi hampir setiap kali kesini selalu ada pesenan yang salah. Minta daging apa keluarnya apa. Terus di bon nya juga suka salah, waktu itu saya makan daging 3, di bon nya 4. Begitu komen langsung diganti sih tapinya."
9	Henry	21	"Di sini gaada jatah waktu makan ya, ga kaya di tempat bakar-bakaran lain yang ada waktunya gitu. Jadi kalo nunggu (<i>waiting list</i>) lama, orang yang di dalam ga keluar-keluar."
10	Kelvin	23	"Harga ga mahal sih. Terus rasanya enak."
11	Nathan	59	"Pelayanan cepet, makanan keluarnya cepet. Udah sih."
12	Priscill	19	"Aku suka tempatnya bagus, apalagi yang di lantai 2"
13	Raihan	21	"Pelayanannya cepet kalau lagi sepi. Tapi kalau lagi rame, lama banget kalau mau minta apa-apa. Nambah selada atau kimchi datengnya lama."
14	Sandy	30	"Rasanya enak, harganya juga murah. <i>Waiting list</i> -nya lama sih. Tapi ya karena harganya itu murah jadi yaudah belain datang lagi."
15	Silvi	24	"Makanannya enak, harga terjangkau."
16	William	23	"Panggangannya suka gosong kalau dapet yang bukan teflon. <i>Side dish</i> nya juga sedikit-sedikit ngasihnya, pelit. Rasa dan harga oke sih."
17	Yosua	16	"Murah makanya aku sama temen-temen kesini terus, biasanya kalo lagi ga rame. Gamau kalau rame, orang kalau lagi sepi aja mas-masnya suka lama. Harus dipanggil dulu baru ngasih menu, kalo ga dipanggil lama. Padahal suka ada yang lagi nganggur tapi diem aja"
18	Yurike	46	"Oke kok. Tapi pesenannya sempet salah, saya pesen teh manis dikasihnya yang tawar. Tapi pas saya bilang, minta gula datengnya cepet sih."

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pernyataan yang diberikan konsumen bervariasi, ada yang bernada positif dan ada yang bernada negatif. Pernyataan bernada negatif ini menunjukkan ketidakpuasan dari beberapa konsumen, dan ketidakpuasan ini adalah sebuah permasalahan yang penting untuk ditindaklanjuti, karena akan berdampak besar pada tingkat *customer retention*. Bila seorang konsumen yang merasa tidak puas, berhasil dipuaskan

pada kunjungan keduanya karena adanya peningkatan kualitas layanan, maka tingkat *customer retention* akan bertambah (Zeithaml *et al.* 1990).

Sedangkan adanya pernyataan yang bernada positif, meskipun menandakan bahwa konsumen merasakan kepuasan, bukan berarti membuat Resto X dapat berhenti meningkatkan kualitas layanannya. Perusahaan dengan produk atau jasa yang berkualitas tinggi umumnya memiliki *market share* yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan dengan kualitas yang lebih buruk. Dalam jangka waktu panjang, faktor terpenting yang mempengaruhi performansi perusahaan adalah kualitas produk dan jasa yang ditawarkannya ketika dibandingkan dengan kompetitor (Kim, Lee, & Yun, 2004). Bila kualitas layanan tidak ditingkatkan atau tetap konstan, sedangkan kompetitor melakukan peningkatan, maka secara relatif kualitas layanan Resto X dapat menjadi lebih buruk dibandingkan kompetitor. Oleh karena itu, perhatian kepada peningkatan kualitas jasa dapat membantu perusahaan menjadi lebih unggul dan berbeda dari kompetitor dalam jangka panjang.

Analisa lebih lanjut mengenai kualitas layanan yang diberikan Resto X dapat dilakukan dengan model dasar SERVQUAL. Pengukuran dilakukan berdasarkan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model SERVQUAL bersifat *general* dan dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa berjenis apapun. Untuk layanan jasa yang lebih spesifik yaitu restoran, dapat digunakan atribut DINESERV. DINESERV adalah hasil pengembangan SERVQUAL yang masih menggunakan model 5 dimensi yang sama, namun dengan atribut yang berbeda. Terdapat 29 atribut pada DINESERV spesifik untuk penyedia jasa restoran, dimana ke-29 atribut tersebut mewakili 5 dimensi yang ada (Stevens, Knutson, & Patton, 1995). Terdapat lagi pengembangan dari SERVQUAL yaitu SERVPERF, yang sama-sama mengukur kualitas jasa namun dengan mengacu pada nilai performansi jasa. SERVPERF dapat digunakan untuk mengetahui nilai performansi atribut kualitas layanan Resto X saat ini.

Setelah nilai performansi atribut diketahui, dilakukan pemilihan atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki untuk meningkatkan nilai performansinya. Atribut-atribut dipilih berdasarkan pengaruhnya akan kepuasan konsumen, dimana pengaruh atribut terhadap kepuasan dapat diketahui menggunakan model Kano.

Berdasarkan proses identifikasi masalah yang telah dilakukan, dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Resto X menurut konsumen bila diukur dengan metode SERVPERF?
2. Bagaimana usulan perbaikan untuk atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan model Kano?
3. Bagaimana evaluasi rancangan usulan perbaikan menurut *owner*/Resto X?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Penelitian mengenai kualitas jasa di Resto X dilakukan dalam batasan tertentu dengan berlandaskan pada beberapa asumsi. Pembatasan dilakukan supaya penelitian yang dilakukan memiliki fokus yang baik dan tidak terlalu luas. Berikut batasan masalah yang digunakan.

1. Data yang digunakan berasal dari responden yaitu konsumen yang pernah mengunjungi Resto X dalam periode yang ditentukan.
2. Penelitian tidak dilakukan hingga tahap implementasi usulan perbaikan, namun hanya sampai evaluasi rancangan usulan perbaikan oleh *stakeholder* Resto X

I.4 Tujuan Penelitian

Berikut beberapa tujuan dilakukannya penelitian mengenai kualitas pelayanan di Resto X. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya.

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Resto X menurut konsumen sesuai dengan atribut-atribut pada DINESERV.
2. Merancang usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode Kano.
3. Mendapatkan evaluasi dari rancangan usulan perbaikan menurut *stakeholder* Resto X.

I.5 Manfaat Penelitian

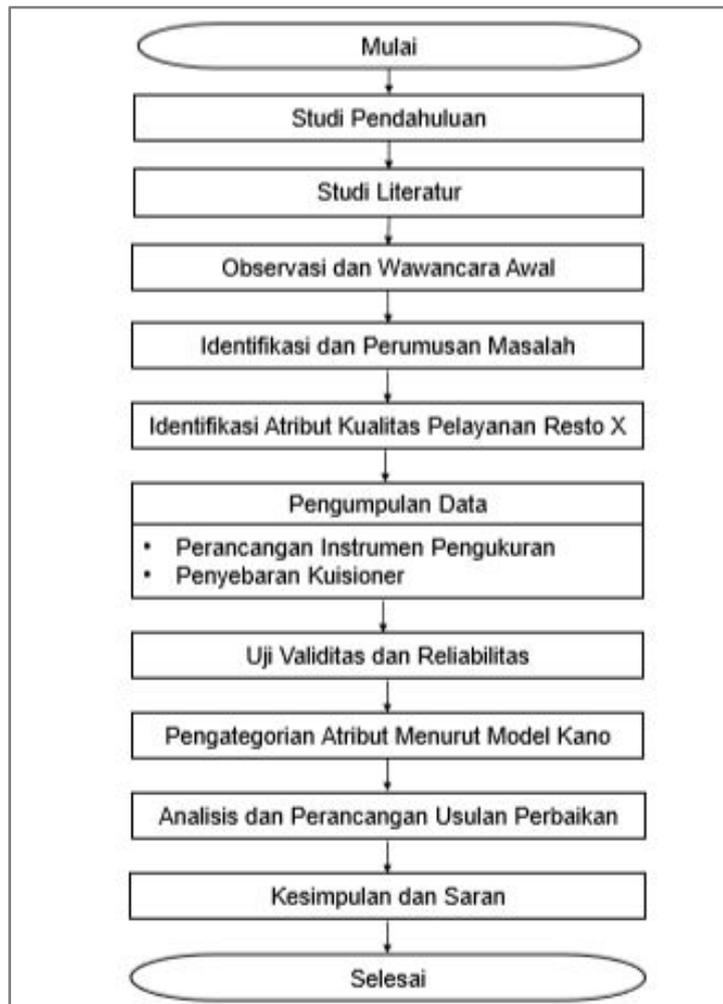
Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat. Adapun pihak-pihak yang terlibat adalah bidang

keilmuan Teknik Industri, universitas, *stakeholder* Resto X sebagai objek penelitian, dan konsumen Resto X. Berikut manfaat-manfaat dari penelitian ini.

1. Mengembangkan bidang ilmu Teknik Industri khususnya dalam bidang kualitas jasa
2. Melengkapi pembendaharaan penelitian serupa yang telah dilakukan *civitas* akademika Universitas Katolik Parahyangan yang menggunakan metode DINESERV dan Kano.
3. Memberikan informasi kepada *stakeholder* dari Resto X mengenai kualitas layanan saat ini, ekspektasi konsumen, dan rancangan usulan perbaikan sebagai referensi dalam meningkatkan kualitas layanan.
4. Menjaga kepuasan konsumen Resto X untuk meningkatkan loyalitasnya sehingga Resto X dapat mempertahankan jumlah pelanggannya dan tetap bersaing.

I.6 Metodologi Penelitian

Penelitian mengenai kualitas layanan jasa pada Resto X di Bandung ini dilakukan dengan mengikuti metodologi tertentu. Metodologi ini diikuti dengan tujuan agar penelitian dapat dilakukan secara terarah dan sistematis. *Flowchart* yang menggambarkan metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar 1.2 Flowchart Metodologi Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Langkah awal dari suatu penelitian adalah pemilihan topik dan objek yang akan diteliti. Pemilihan ini didahului oleh studi pendahuluan, dimana objek dikaji untuk dapat diketahui apakah pada objek tersebut terdapat permasalahan yang sesuai dengan topik penelitian.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk memperdalam pemahaman mengenai teori-teori yang berkenaan dengan topik kajian, dalam hal ini kualitas layanan jasa. Teori yang dipelajari antara lain mengenai kualitas jasa, kepuasan pelanggan, dan metode yang akan digunakan. Pemahaman terhadap teori dapat membantu proses penelitian berjalan secara tepat.

3. Observasi dan Wawancara Awal

Observasi dan wawancara awal dilakukan untuk mengetahui kondisi Resto X pada berbagai aspeknya, serta untuk mendeteksi permasalahan apa yang ada pada objek tersebut. Observasi dilakukan pada saat jam operasional Resto X di beberapa waktu yang berbeda. Wawancara awal dilakukan kepada pemilik Resto X dan beberapa orang konsumen, untuk dapat memahami kondisi yang ada dari berbagai sudut pandang.

4. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dari studi pendahuluan, studi literatur, serta observasi dan wawancara awal yang telah dilakukan, dapat diketahui pokok permasalahan yang berhubungan dengan kualitas layanan jasa Resto X. Permasalahan pokok inilah yang akan diteliti lebih lanjut, dengan tujuan akhir untuk menjawab rumusan masalah.

5. Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan Resto X

Pengidentifikasian atribut ini dilakukan dengan mencocokkan atribut-atribut pada model DINESERV dengan atribut kualitas layanan Resto X menurut tanggapan konsumen pada wawancara awal. Kedua jenis atribut tersebut kemudian disesuaikan untuk menentukan atribut apa saja yang dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas layanan Resto X, yang kemudian diolah menjadi pertanyaan dalam kuisisioner.

6. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyusun dan menyebarkan kuisisioner kepada konsumen Resto X. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, kuisisioner disusun berdasarkan atribut kualitas layanan yang telah diidentifikasi. Kuisisioner tersebut akan meminta konsumen untuk memberikan nilai kepada suatu atribut berdasarkan skala Likert.

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan kepada kuisisioner untuk mengetahui apakah kuisisioner tersebut sebagai suatu alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap kuisisioner untuk menentukan apakah kuisisioner tersebut dapat memberikan hasil yang terpercaya dalam melakukan pengukuran, dalam hal ini mengukur nilai tanggapan konsumen Resto X. Bila kuisisioner gagal melewati uji reliabilitas, maka perlu dilakukan penyusunan kuisisioner baru dan pengumpulan data ulang.

8. Pengategorian Atribut Menurut Model Kano

Atribut-atribut pelayanan Resto X yang telah diidentifikasi sebelumnya kemudian dikategorikan sesuai dengan model Kano. Pengategorian ini berguna untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan pada kualitas pelayanan Resto X.

9. Analisis dan Perancangan Usulan Perbaikan

Analisis dilakukan kepada hasil pengolahan data dan model Kano yang telah dibuat. Hasil analisis ini berguna untuk merancang usulan perbaikan yang dapat diterapkan pada Resto X untuk dapat memberikan layanan dengan kualitas yang lebih baik lagi.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir dari penelitian ini menjawab tujuan penelitian, berdasarkan hasil dari proses-proses yang dilakukan sebelumnya. Disusun juga saran yang dapat diterapkan pada berbagai pihak untuk membuat proses penelitian menjadi lebih baik lagi.

I.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan rancangan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Agar penulisan laporan menjadi sistematis dan mudah dipahami, kelima bagian tersebut akan dituangkan dalam masing-masing bab yang berbeda. Berikut ini merupakan penjelasan singkat mengenai setiap bab dalam penelitian ini.

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang pemilihan masalah, tinjauan perusahaan yang berisi sejarah singkat dari perusahaan serta gambaran proses secara keseluruhan, identifikasi dan perumusan masalah, asumsi dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian yang digunakan, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori-teori berkaitan dengan pengolahan data serta analisis dan usulan rancangan sistem yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah teridentifikasi. Teori dasar didapatkan melalui studi literatur, baik dalam bentuk buku, jurnal, maupun sumber lainnya. Teori tersebut akan menjadi dasar pemikiran dari penelitian yang dilakukan.

3. Bab III Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini membahas tentang pengumpulan dan pengolahan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Pengolahan data yang dilakukan adalah pengkategorian atribut menurut model Kano, dan mengkaji hasilnya ketika disandingkan dengan nilai performansi yang didapatkan atribut tersebut. Pengolahan data ini dilakukan untuk menentukan atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

4. Bab IV Analisis dan Usulan Rancangan Perbaikan

Bab ini membahas tentang analisis yang dilakukan mengenai proses-proses yang telah dilakukan di bab sebelumnya, serta usulan rancangan perbaikan untuk meningkatkan performansi atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan. Rancangan yang telah dibuat akan diberikan evaluasi oleh pihak *stakeholder* Resto X sebagai tanggapan akan kesesuaian rancangan perbaikan dengan kondisi restoran saat ini.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini membahas kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian yang telah dilakukan serta memberikan input yang berupa saran bagi pihak restoran maupun pihak peneliti di masa yang akan datang, agar restoran dapat berkembang dan menjadi lebih baik lagi dan penelitian di masa yang akan datang dapat dilakukan dengan lebih baik.