

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA
RESTORAN L MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN KANO**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Adrian Riachta

NPM : 2014610191



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2019**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Adrian Riachta
NPM : 2014610191
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Kualitas Layanan pada Restoran L
Menggunakan Metode SERVQUAL dan KANO

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Maret 2019

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

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

Pembimbing

(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)

ABSTRAK

Restoran L merupakan restoran bergaya *café* dan memiliki tempat bar sendiri yang berlokasi di Jalan Bojong Koneng, Bandung. Restoran ini memiliki variasi makanan yang beraneka jenis dan juga minuman. Pada tahun 2017, terdapat penurunan jumlah pengunjung dibandingkan dengan jumlah pengunjung pada tahun 2016. Selain penurunan tersebut, pemilik memiliki beberapa keluhan dari pengunjung dengan mayoritas keluhan tersebut mengenai kualitas layanan di Restoran L. Penelitian dilakukan terhadap kualitas layanan Restoran L dengan harapan dapat meningkatkan jumlah pengunjung di Restoran L.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL 5 *gap* dengan instrument DINESERV, dan metode KANO. Penelitian ini diwujudkan dengan menggunakan kuesioner penelitian yang diisi oleh pelanggan Restoran L. Kemudian dilakukan pengukuran kualitas layanan dengan *gap* 5 SERVQUAL untuk setiap atribut. Lalu digunakan metode KANO untuk pengkategorian atribut, dan menggunakan *gap* 1 sampai 4 dari metode SERVQUAL untuk mencari akar masalah yang diisi oleh manajer dan karyawan Restoran L.

Hasilnya didapatkan rata-rata skor SERVQUAL dari Restoran L adalah sebesar -1,343. Terdapat tingkat kepentingan dimensi berdasarkan perhitungan pada metode KANO. Tingkat kepentingan dimensi yang pertama yaitu pada dimensi *tangible*, diikuti dengan dimensi *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan yang terakhir adalah dimensi *responsiveness*. Terdapat 9 usulan perbaikan dari 18 atribut yang diperbaiki. Salah satunya adalah memberikan insentif bagi karyawan yang bekerja sesuai spesifikasi restoran dan memberikan usaha lebih dalam melayani pelanggan, membersihkan area makan, dan membersihkan toilet, dan lain-lain.

ABSTRACT

Restaurant L is a café-style restaurant and has its own bar located on Jalan Bojong Koneng, Bandung. This restaurant has a variety of different types of food and drinks. In 2017, there was a decrease in the number of visitors compared to the number of visitors in 2016. In addition, the owner had several complaints from visitors with the majority of these complaints regarding the quality of service in Restoran L. The study was conducted on Restaurant L service quality in hopes of increasing the number of visitors at Restaurant L.

This study was conducted using the 5 gap SERVQUAL method with the DINESERV instrument, and the KANO method. This research was realized by using a research questionnaire filled by Restoran L customers. Then the service quality measurements were performed with gap 5 of SERVQUAL for each attribute. Then the KANO method is used for categorizing attributes, and using gap 1, 2, 3, and 4 of the SERVQUAL method to find the root of the problem filled by Restaurant L managers and employees.

The result is that the average SERVQUAL score of Restaurant L is -1,347. There are importance dimensions based on calculations in the KANO method. The most important dimension is on the tangible dimension, followed by the dimensions of reliability, empathy, assurance, and the last is the dimension of responsiveness. There are 9 proposed improvements from 18 improved attributes. One of them is to provide incentives for employees who work well according to restaurant specifications and provide more effort in serving customers, cleaning dining areas, and cleaning toilets, and others.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terlaksananya penelitian dan terselesaikannya laporan penelitian skripsi. Penelitian dilakukan terhadap Restoran L yang terletak di Jalan Bojong Koneng No. 22, Bandung. Penelitian skripsi dilakukan dari bulan Agustus 2018 hingga bulan Februari 2019.

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 Dr. 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. Ibu Catharina Badra Nawangpalupi, Ph. D. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi.
3. Ibu Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi.
4. Bapak Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T., MIE. selaku dosen penguji sidang yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi.
5. Ibu Titi Iswari, S.T., MBA., M.Sc. selaku dosen penguji sidang yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi.
6. Bapak Jerry sebagai pemilik Restoran L dan seluruh karyawan Restoran L yang telah memperbolehkan penulis melaksanakan penelitian skripsi hingga selesai.

7. Seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dalam melalui ucapan, perbuatan, dan doa.
8. Teman-teman kuliah yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi melalui semangat dan canda tawa.
9. 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 L ataupun kekeliruan dalam penulisan laporan skripsi ini. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran agar bisa berkembang menjadi lebih baik ke depannya. Terima kasih.

Bandung, 8 Maret 2019

Adrian Riachta
(2014610191)
Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-4
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-7
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-8
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-8
I.7 Sistematika Penulisan	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Jasa	II-1
II.2 Restoran.....	II-2
II.3 Kualitas Jasa.....	II-5
II.4 SERVQUAL.....	II-6
II.5 DINESERV.....	II-9
II.6 KANO	II-10
II.7 Penentuan Jumlah Sampel.....	II-13
II.8 Validitas.....	II-14
II.9 Reliabilitas	II-15
BAB III EVALUASI KUALITAS JASA RESTORAN L	
III.1 Penentuan Atribut	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner	III-4
III.2.1 Kuesioner Profil Pelanggan.....	III-4
III.2.2 Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan.....	III-4

III.2.3	Kuesioner KANO	III-8
III.2.4	Kuesioner Perbaikan	III-11
III.3	Pengumpulan Data	III-21
III.4	Data Profil Responden	III-22
III.5	Pengolahan Data	III-25
III.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-25
III.5.2	Uji Perhitungan <i>Gap</i> 5	III-27
III.5.3	Pengkategorian Atribut Berdasarkan KANO	III-30
BAB IV ANALISIS DAN PENENTUAN USULAN PERBAIKAN		
IV.1	Analisis Kualitas Pelayanan Restoran L	IV-1
IV.2	Analisis Pengkategorian Atribut Berdasarkan KANO	IV-6
IV.3	Pengukuran dan Analisis <i>Gap</i> 1	IV-9
IV.4	Pengukuran dan Analisis <i>Gap</i> 2	IV-13
IV.5	Pengukuran dan Analisis <i>Gap</i> 3	IV-16
IV.6	Pengukuran dan Analisis <i>Gap</i> 4	IV-22
IV.7	Usulan Perbaikan Berdasarkan Kepentingan Dimensi	IV-24
IV.7.1	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Tangible</i>	IV-25
IV.7.2	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Reliability</i>	IV-30
IV.7.3	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Empathy</i>	IV-31
IV.7.4	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Assurance</i>	IV-34
IV.7.5	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Responsiveness</i>	IV-36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		xi
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Usaha Restoran di Bandung	I-2
Tabel II.1	Tabel Evaluasi KANO	II-13
Tabel II.2	Tingkat Keandalan Suatu Data	II-16
Tabel III.1	Perbandingan Atribut SERVQUAL dan DINESERV	III-2
Tabel III.2	Kuesioner Persepsi Pelanggan	III-5
Tabel III.3	Kuesioner Harapan Pelanggan	III-6
Tabel III.4	Kuesioner KANO Fungsional	III-9
Tabel III.5	Kuesioner KANO Disfungsional	III-10
Tabel III.6	Kuesioner Persepsi Manajer terhadap Harapan Pelanggan ..	III-12
Tabel III.7	Kuesioner Anteseden <i>Gap</i> 1	III-14
Tabel III.8	Kuesioner Pengukuran <i>Gap</i> 2	III-15
Tabel III.9	Kuesioner Anteseden <i>Gap</i> 2	III-15
Tabel III.10	Kuesioner Pengukuran <i>Gap</i> 3	III-16
Tabel III.11	Kuesioner Anteseden <i>Gap</i> 3	III-17
Tabel III.12	Kuesioner Pengukuran <i>Gap</i> 4	III-20
Tabel III.13	Kuesioner Anteseden <i>Gap</i> 4	III-20
Tabel III.14	Pengambilan Data Kuesioner	III-22
Tabel III.15	Hasil Pengujian Validitas 29 Atribut	III-26
Tabel III.16	Hasil Pengujian Validitas 25 Atribut	III-27
Tabel III.17	Skor SERVQUAL per Atribut	III-28
Tabel III.18	Skor SERVQUAL per Dimensi	III-29
Tabel III.19	Pengkategorian Atribut Berdasarkan KANO	III-31
Tabel III.20	Rekapitulasi Kategori Atribut	III-33
Tabel IV.1	Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Restoran L	IV-1
Tabel IV.2	Gap Setiap Atribut pada Dimensi <i>Tangibles</i>	IV-2
Tabel IV.3	Gap Setiap Atribut pada Dimensi <i>Empathy</i>	IV-3
Tabel IV.4	Gap Setiap Atribut pada Dimensi <i>Assurance</i>	IV-4
Tabel IV.5	Gap Setiap Atribut pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	IV-5
Tabel IV.6	Gap Setiap Atribut pada Dimensi <i>Reliability</i>	IV-5
Tabel IV.7	Atribut pada Kategori <i>Must Be</i>	IV-6

Tabel IV.8	Atribut pada Kategori <i>One Dimensional</i>	IV-7
Tabel IV.9	Atribut pada Kategori <i>Attractive</i>	IV-8
Tabel IV.10	Atribut pada Kategori <i>Indifferent</i>	IV-8
Tabel IV.11	Hasil Pengukuran <i>Gap 1</i>	IV-9
Tabel IV.12	Hasil Pengukuran <i>Gap 1</i> per Dimensi.....	IV-11
Tabel IV.13	Hasil Anteseden <i>Gap 1</i>	IV-12
Tabel IV.14	Hasil Pengukuran <i>Gap 2</i>	IV-13
Tabel IV.15	Hasil Pengukuran Anteseden <i>Gap 2</i>	IV-14
Tabel IV.16	Hasil Pengukuran <i>Gap 3</i>	IV-16
Tabel IV.17	Hasil Pengukuran Anteseden <i>Gap 3</i>	IV-17
Tabel IV.18	Hasil Pengukuran <i>Gap 4</i>	IV-22
Tabel IV.19	Hasil Pengukuran Anteseden <i>Gap 4</i>	IV-23
Tabel IV.20	Rekapitulasi Hasil Pengukuran 5 <i>Gap</i> Beserta Prioritas Dimensi.....	IV-24
Tabel IV.21	Rekapitulasi Hasil Pengukuran Anteseden <i>Gap 1, 2, 3,</i> dan 4.....	IV-24
Tabel IV.22	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Tangible</i>	IV-26
Tabel IV.23	Usulan Checklist Pembersihan Area Makan.....	IV-27
Tabel IV.24	Usulan Checklist Pembersihan Toilet	IV-28
Tabel IV.25	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Reliability</i>	IV-30
Tabel IV.26	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Empathy</i>	IV-31
Tabel IV.27	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Assurance</i>	IV-35
Tabel IV.28	Usulan <i>Guest Comment Card</i>	IV-36
Tabel IV.29	Usulan Perbaikan Dimensi <i>Responsiveness</i>	IV-37

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Data Jumlah Pelanggan Restoran L Tahun 2016 dan 2017	I-3
Gambar I.2	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1	<i>Gaps Model</i>	II-9
Gambar II.2	Diagram Kano.....	II-11
Gambar III.1	Grafik Jenis Kelamin.....	III-22
Gambar III.2	Grafik Usia	III-23
Gambar III.3	Grafik Pekerjaan	III-23
Gambar III.4	Grafik Pernah atau Tidak Mengunjungi Restoran L Sebelumnya	III-23
Gambar III.5	Grafik Bersama Siapa Mengunjungi Restoran.....	III-24
Gambar III.6	Grafik Mengetahui Info Restoran dari mana.....	III-24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian
Lampiran B	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Harapan dan Persepsi Pelanggan
Lampiran C	Rekapitulasi Hasil Kuesioner KANO

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan rumusan masalah. Bab ini juga menguraikan batasan masalah dan asumsi-asumsi yang digunakan selama penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Penjelasan lain yang dibahas pada bab ini adalah metodologi penelitian dan sistematika penulisan dari penelitian yang akan dilakukan.

I.1. Latar Belakang Masalah

Bisnis merupakan hal yang selalu ada, apalagi di era modern seperti ini tidak mengenal tua ataupun muda. Bisnis di Indonesia sendiri sudah sangat banyak sehingga persaingan bisnis itupun semakin kompleks. Pemilik bisnis tersebut mencari berbagai macam cara agar konsumen tertarik untuk membeli produk maupun jasa yang ditawarkan pengusaha. Banyaknya produk ataupun jasa yang serupa membuat persaingan tersebut semakin berat. Berbagai macam cara yang dilakukan pengusaha tidak semuanya berjalan lancar sehingga dapat membuat perusahaan mengalami kerugian. Pengusaha tidak melakukan perencanaan bisnis yang tepat sehingga berdampak pada kerugian perusahaan.

Di Indonesia, para pelaku bisnis melakukan bisnisnya di berbagai macam jenis, diantaranya bisnis manufaktur, jasa, distributor, dan lain-lain. Salah satu bisnis jasa yang sangat banyak di Indonesia adalah bisnis penyajian makanan atau restoran, terlebih lagi di kota Bandung mulai dari skala kecil seperti warung makan, skala menengah seperti restoran dan kafe, sampai skala besar seperti restoran-restoran di hotel berbintang. Para pelaku bisnis ini harus mengesampingkan pemikiran tradisional bahwa usaha restoran bukan hanya menyediakan makanan dan minuman namun juga memberikan pengalaman kepada konsumen di mana hal ini kita sebut dengan jasa. Menurut Tjiptono (2011) kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada

orang lain. Kepuasan konsumen menjadi faktor penentu keberlangsungan bisnis penyajian makanan. Kepuasan pelanggan akan berdampak pada loyalitas konsumen. Tentunya, para pengusaha di bisnis penyajian makanan ini harus terus menyediakan pelayanan yang baik agar mendapat hati di masyarakat.

Zeithaml et al (1990) merumuskan kepuasan konsumen sebagai *“customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation”*. Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan jasa atau produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan.

Bisnis penyajian makanan di kota Bandung dari tahun ke tahun semakin bertambah banyak. Hal tersebut terlihat dari data jumlah usaha restoran di Indonesia. Berdasarkan data dinas pariwisata dan kebudayaan Kota Bandung pada Tabel I.1, setiap tahunnya jumlah usaha restoran di Bandung terus bertambah banyak. Seperti dari tahun 2010 ke 2011 jumlah usaha restoran naik sebesar 3,05% dari 458 menjadi 472. Hal tersebut menyebabkan persaingan antar sesama pengusaha restoran semakin ketat. Pengusaha restoran mencari banyak cara agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Di jaman ini pelanggan tidak hanya mencari makanan melainkan juga pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran sehingga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diperlukannya pelayanan yang baik dari pengusaha restoran.

Tabel I.1. Jumlah Usaha Restoran di Bandung

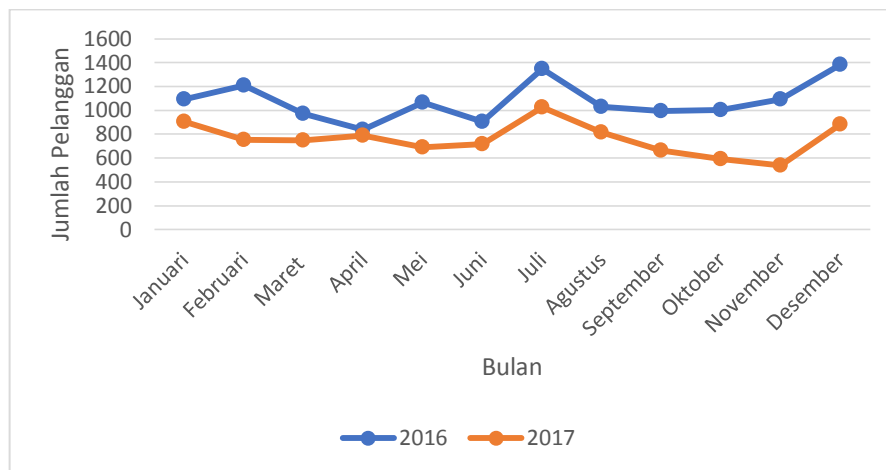
Tahun	Usaha Restoran	
	Jumlah	Pertumbuhan (%)
2010	458	-
2011	472	3,05
2012	486	2,97
2013	627	29
2014	673	7,34

(Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2016)

Restoran L merupakan salah satu restoran yang berada di kota Bandung. Restoran ini menyajikan bermacam-macam jenis makanan mulai dari makanan bergaya Indonesia sampai makanan bergaya barat dengan kisaran harga Rp 30.000 sampai dengan Rp 60.000 untuk makanan dan Rp 10.000 sampai

dengan Rp 25.000 untuk minuman, juga dapat dinikmati di segala kalangan usia tidak terkecuali anak muda sampai lansia. Restoran ini memiliki kelebihan di lokasi yang terletak di dataran yang lebih tinggi sehingga memiliki pemandangan yang tidak dimiliki restoran lain, memiliki sajian bermacam jenis makanan, serta suasana restoran yang nyaman. Berdasarkan klasifikasi restoran oleh Marsyangm (1999), terdapat beberapa tipe restoran. Restoran L dapat dikategorikan ke dalam *A La Carte Restaurant* di mana restoran yang dikategorikan ke dalam ini adalah restoran yang menjual makanan dengan banyak variasi dan konsumen dapat memilih secara bebas makanan yang mereka kehendaki dengan harga tersendiri pada setiap makanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pemilik Restoran L, pemilik mengatakan bahwa Restoran L sedang mengalami penurunan jumlah pelanggan. Data penurunan jumlah pelanggan tersebut merupakan data jumlah pelanggan Restoran L setiap bulannya untuk tahun 2016 dan tahun 2017.



Gambar I.1. Data Jumlah Pelanggan Restoran L Tahun 2016 dan 2017

Jika dilihat dari grafik pada Gambar 1, setiap bulannya jumlah pelanggan yang datang ke Restoran L terkadang naik, namun terkadang juga turun. Namun hal yang perlu dilihat di sini adalah perbandingan jumlah pengunjung di Restoran L pada tahun 2016 dan 2017. Pada tahun 2017 terlihat jumlah pengunjung pada setiap bulannya mengalami penurunan. Sebagai contoh pada bulan Januari 2016 jumlah pengunjung yang datang ke Restoran L berjumlah sekitar 35 orang, namun pada tahun 2017 jumlah pengunjung yang datang mengalami penurunan menjadi sekitar 30 orang. Hal ini terjadi pada setiap bulan di 2017. Dari grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa Restoran L memiliki masalah yang harus

diselesaikan. Hal ini membutuhkan identifikasi lebih lanjut yang akan dijelaskan pada subbab selanjutnya.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada subbab sebelumnya, telah dijelaskan bahwa terdapat penurunan jumlah pelanggan pada Restoran L. Untuk mengetahui penyebab penurunan jumlah pelanggan tersebut maka dibutuhkan wawancara awal kepada manajer selaku pemilik dari Restoran L di mana ia adalah narasumber yang paling mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan bisnis restoran tersebut. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada kejadian-kejadian tertentu yang dialami restoran dalam waktu yang dekat yang dapat menyebabkan terjadinya penurunan jumlah pelanggan.

Pada wawancara yang dilakukan dengan pemilik Restoran L, pemilik mengaku banyak menerima keluhan dari pelanggan. Keluhan-keluhan tersebut ada yang disampaikan langsung ke pemilik, ada juga yang disampaikan ke karyawan Restoran L baru diteruskan ke pemilik. Keluhan-keluhan dari pelanggan tersebut adalah tamu harus menunggu dalam waktu lama sampai pelayan datang melayani, waktu tunggu pemesanan makanan dan minuman yang cukup lama, pelayan tidak menguasai menu dengan baik, makanan dan minuman yang terdapat dalam menu sering tidak tersedia, pelayan kurang ramah, pelayan salah membawakan pesanan, dan tamu tidak diberitahukan dahulu mengenai menu yang sedang tidak tersedia. Waktu menunggu pesanan rata-rata bisa mencapai di atas dua puluh menit. Pemilik mengaku beberapa kali mendapatkan karyawan yang lupa akan pesanan pelanggan sehingga pesanan tersebut baru dibuat beberapa menit setelahnya yang mengakibatkan pesanan tersebut sampai ke pelanggan dengan cukup lama. Terdapat juga keluhan pelanggan yang menyatakan bahwa pelayan cukup lama untuk mendatangi pelanggan. Tidak hanya itu, keluhan yang didapatkan oleh pemilik juga ada pada soal rasa makanan, harga yang mahal dan tidak sepadan dengan apa yang didapatkan pelanggan. Untuk itu, dibutuhkan juga adanya wawancara kepada pelanggan Restoran L untuk mengetahui lebih lanjut apa yang menyebabkan turunnya jumlah pelanggan di Restoran L.

Wawancara pengunjung dilakukan kepada 23 pengunjung di Restoran L. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengunjung merasa puas

atau tidak setelah mengunjungi Restoran L. Dari hasil wawancara tersebut didapat jumlah pengunjung yang baru pertama kali datang dan yang sudah pernah datang ke Restoran L. Untuk pengunjung yang baru pertama kali datang ke restoran tersebut, pertanyaan yang diajukan adalah terkait dengan apakah pengunjung merasa puas setelah makan dan dilayani oleh restoran tersebut, jika pengunjung tersebut puas maka akan ditanyakan apa yang membuat pengunjung tersebut puas, lalu jika tidak maka akan ditanyakan apa yang membuat pengunjung tersebut tidak puas. Juga ditanyakan apakah pengunjung tersebut mau untuk datang kembali ke Restoran L. Lalu untuk pengunjung yang sudah pernah datang sebelumnya pertanyaan yang diajukan kurang lebih sama dengan pengunjung yang baru pertama kali datang hanya saja ditambahkan pertanyaan bagaimana pengalaman sebelumnya berkunjung ke Restoran L apakah puas atau tidak, dan bagaimana perbandingan kepuasan tersebut dengan sekarang. Hal ini untuk membandingkan apakah ada penurunan atau kenaikan dari kepuasan konsumen tersebut

Dari 23 pengunjung yang diwawancarai, terdapat 14 pengunjung yang sudah pernah datang ke Restoran L dan 9 pengunjung yang baru pertama kali datang. 14 Pengunjung yang sudah pernah mengunjungi restoran tersebut, 5 diantaranya mengatakan tidak puas dan tidak ingin datang kembali ke restoran tersebut. Pengunjung yang sudah pernah berkunjung sebelumnya mengatakan bahwa pengalaman mereka ketika mengunjungi restoran sebelumnya baik-baik saja dan cukup puas, namun tidak untuk saat ini. 4 orang berpendapat bahwa kualitas pelayanan di restoran tersebut menurun. Ada 1 orang yang berpendapat bahwa rasa makanan di Restoran L kurang baik. Lalu di antara 9 pengunjung yang baru pertama kali datang terdapat 4 pengunjung yang tidak puas dan tidak ingin datang lagi ke Restoran L. 2 orang berkata bahwa ia tidak puas karena harga makanan di Restoran L tidak sepadan, sedangkan 2 orang lagi berkata bahwa pelayanan di Restoran L kurang baik. Dari total pengunjung yang diwawancarai yaitu berjumlah 23, ada 9 orang yang berpendapat bahwa ia tidak puas dan tidak ingin datang lagi ke Restoran L. Berarti sekitar 39.13% orang yang berkunjung ke restoran tersebut tidak puas dan tidak ingin datang lagi. Juga dari 9 orang tersebut ada 6 orang yang berpendapat bahwa pelayanan Restoran L belum cukup baik, 2 orang berpendapat harga makanannya tidak sepadan, dan 1 orang berpendapat bahwa rasa makanannya kurang baik, sehingga terdapat

75% orang berpendapat bahwa pelayanan Restoran L kurang baik. Angka tersebut dapat dibilang cukup besar mengingat data jumlah pelanggan yang semakin menurun dari tahun 2016 ke 2017. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa penurunan jumlah pelanggan yang datang ke re Restoran L disebabkan oleh pengunjung yang tidak merasa puas mengenai pelayanan di Restoran L.

Sejauh ini, pemilik belum melakukan perbaikan mengenai permasalahan pada kualitas pelayanan di Restoran L. Pemilik hanya berusaha untuk memberitahu hal-hal yang harus diperbaiki kepada karyawannya contohnya seperti mengingatkan untuk selalu fokus agar tidak ada pesanan pengunjung yang terlewat dan selalu siap siaga jika ada pengunjung yang membutuhkan pertolongan. Namun hal tersebut tidak disampaikan secara terus menerus dan tidak ada pengontrolan untuk memastikan karyawan memperbaiki hal tersebut sehingga perbaikan yang dilakukan tidak membuahkan hasil yang baik. Pemilik hanya berusaha memberitahu kepada karyawan dikarenakan pemilik belum dapat memastikan perbaikan apa yang harus dilakukan untuk mencari solusi permasalahan tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut agar dapat menggunakan metode yang tepat sehingga mendapat solusi yang tepat pula untuk permasalahan-permasalahan tersebut.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode yang telah dikembangkan para ahli, sebagai contohnya SERVQUAL dan SERVPERF merupakan metode yang paling umum digunakan. Dalam hal ini SERVPERF mengukur nilai *performance* dari penyedia jasa, sedangkan SERVQUAL mengukur *gap* dari ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang dirasakan konsumen pada saat menggunakan jasa. Metode yang paling cocok digunakan adalah metode SERVQUAL karena dengan melihat ekspektasi konsumen maka dapat diketahui seberapa baik atau buruk kualitas dari pelayanan suatu jasa. Apalagi dengan banyaknya usaha restoran khususnya di kota Bandung, maka konsumen pasti sudah memiliki ekspektasi terlebih dahulu sebelum mengunjungi Restoran L yang muncul dari *word of mouth*, *past experience*, dan lain-lain. Metode ini juga menggunakan instrumen yang dikembangkan lebih lanjut khusus untuk jasa restoran, yaitu DINESERV. DINESERV memiliki atribut-atribut khusus untuk jasa restoran sehingga instrumen ini cocok untuk digunakan pada penelitian ini. Untuk menentukan

prioritas perbaikan tersebut dibutuhkan suatu metode untuk mengkategorikan atribut-atribut kualitas jasa tersebut. Dalam hal ini metode-metode yang dapat digunakan adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan KANO. Metode IPA membagi atribut kualitas jasa ke dalam empat kuadran yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Sedangkan metode KANO adalah metode yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan terhadap layanan (Berger, et al., 1993). Metode KANO membagi atribut berdasarkan dampaknya pada kepuasan konsumen. Metode ini akan digunakan pada penelitian ini karena dengan membagi atribut berdasarkan dampaknya pada kepuasan konsumen maka dapat dengan mudah diprioritaskan atribut mana yang akan memiliki pengaruh terbesar pada kepuasan konsumen untuk diperbaiki. Jadi setelah mengetahui atribut-atribut kualitas jasa yang berdampak pada kepuasan pelanggan pada suatu layanan dengan menggunakan metode SERVQUAL, digunakan metode KANO untuk menentukan prioritas atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Setelah itu barulah ditentukan perbaikan apa yang harus dilakukan terhadap atribut kualitas jasa tersebut.

Dari identifikasi masalah yang sudah dijabarkan, dapat ditarik suatu kesimpulan yang menyatakan rumusan masalah untuk penelitian ini. Rumusan masalah tersebut adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Restoran L?
2. Bagaimana dampak atribut-atribut kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apa usulan perbaikan yang diberikan pada Restoran L sesuai atribut-atribut kualitas jasa yang berdampak pada kepuasan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat batasan dan asumsi penelitian yang diterapkan. Batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah bahwa penelitian ini dilakukan hanya sampai tahap usulan dan tidak dilakukannya implementasi.

Selain itu juga terdapat asumsi pada penelitian ini antara lain tidak adanya perubahan kondisi pelayanan maupun fasilitas pada Restoran L selama

penelitian berlangsung. Jadi kondisi tersebut diasumsikan sama dari awal dimulainya penelitian hingga akhir dari penelitian.

I.4 Tujuan Penelitian

Dari identifikasi dan perumusan masalah yang telah ditetapkan, terdapat tujuan dilakukannya penelitian ini. Tujuan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Restoran L saat ini.
2. Mengetahui dampak atribut-atribut kualitas jasa pada kepuasan pelanggan.
3. Memberikan usulan tindakan perbaikan pada Restoran L.

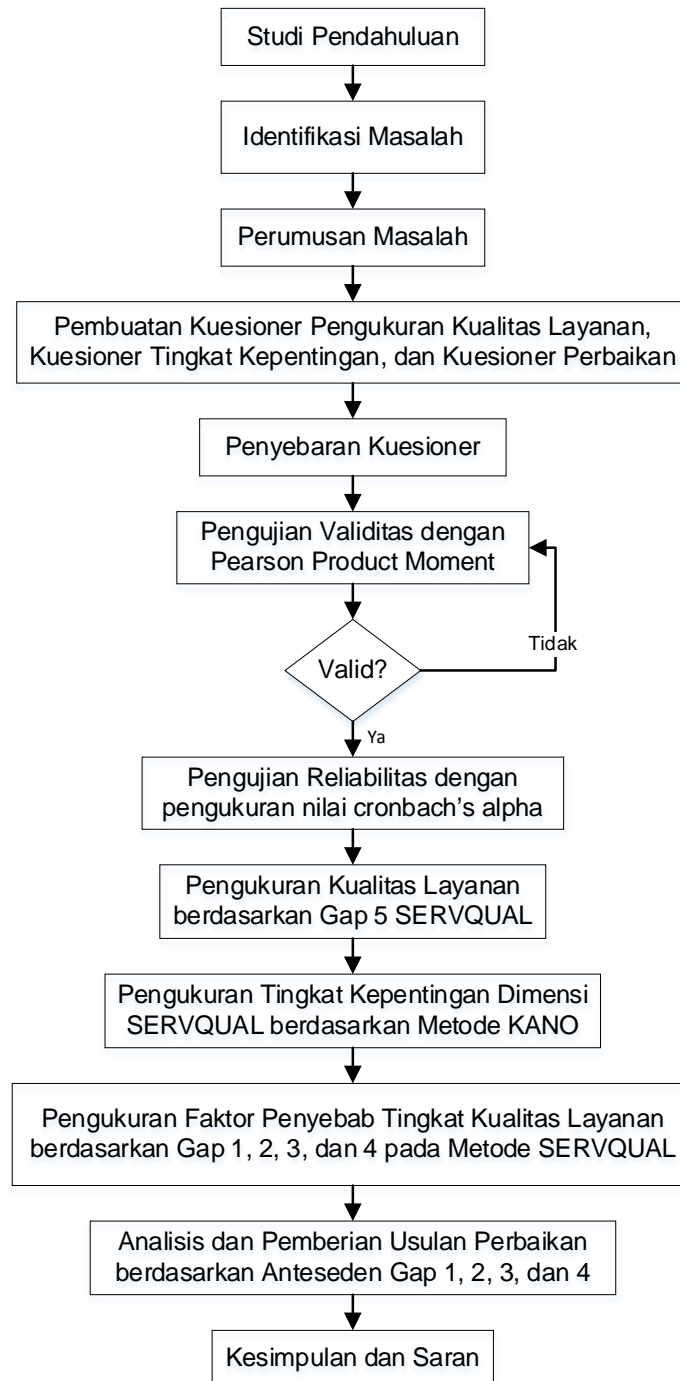
I.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan hasil dari penelitian ini memiliki manfaat bagi pihak yang berhubungan dengan penelitian ini. Manfaat-manfaat tersebut yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut.

1. Restoran L dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Restoran L saat ini.
2. Restoran L dapat mengetahui dampak atribut-atribut kualitas jasa pada kepuasan pelanggan.
3. Restoran L dapat meningkatkan jumlah pengunjung dengan memperbaiki atribut-atribut kualitas jasa yang berdampak pada kepuasan pelanggan dengan menggunakan usulan perbaikan yang diberikan pada penelitian ini.

I.6 Metodologi Penelitian

Penelitian yang dilakukan harus dilakukan secara sistematis agar memberikan hasil yang baik bagi peneliti maupun pihak-pihak lain yang berhubungan dengan penelitian. Urutan penelitian yang dilakukan secara sistematis ini akan ditunjukkan dalam poin-poin dan dalam bentuk *flowchart* agar memudahkan pengurutan kerja pada penelitian ini. Berikut ini merupakan poin-poin dan *flowchart* yang menjelaskan urutan penelitian.

Gambar 1.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Hal pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi lapangan. Studi lapangan ini dilakukan dengan cara bertemu dengan pemilik Restoran L dan melakukan wawancara bagaimana keadaan atau kondisi bisnis dan pelayanan Restoran L saat ini. Selain melakukan wawancara

dengan pemilik, juga dilakukan pencarian teori-teori yang berhubungan dengan kualitas jasa serta metode-metode yang cocok dipakai dalam penelitian ini.

2. Identifikasi Masalah

Tahap selanjutnya adalah mengidentifikasi masalah yang terdapat pada Restoran L. Identifikasi tersebut berdasarkan kesimpulan dari hasil wawancara dengan pemilik Restoran L dan juga pengunjung Restoran L.

3. Perumusan Masalah

Masalah yang sudah didapat dari proses pengidentifikasi masalah akan dirumuskan ke dalam poin-poin rumusan masalah. Rumusan masalah ini akan membantu berjalannya penelitian ini.

4. Pembuatan Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan, Kuesioner Tingkat Kepentingan, dan Kuesioner Perbaikan

Pembuatan kuesioner akan dibagi menjadi tiga bagian besar. Kuesioner pertama adalah kuesioner pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan pengukuran *gap* 5 pada metode SERVQUAL. Kedua adalah kuesioner tingkat kepentingan dimensi dengan menggunakan metode KANO. Terakhir adalah kuesioner perbaikan dengan menggunakan pengukuran *gap* 1, 2, 3, dan 4 pada metode SERVQUAL.

5. Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan teknik *Pearson Product Moment*. Perhitungan ini menggunakan persamaan matematika dan dengan *software* SPSS. Apabila terdapat data yang tidak valid, maka data akan dikeluarkan dan akan diuji lagi data yang tersisa sampai seluruh data yang diuji bernilai valid.

6. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melakukan perhitungan terhadap nilai *cronbach's alpha* yang dimiliki data. Nilai tersebut akan dibandingkan dengan tingkat keandalan data dan akan didapatkan tingkat keandalan data tersebut

7. Pengukuran Kualitas Layanan berdsarkan *Gap* 5 SERVQUAL

Pengolahan data yang pertama yaitu mengukur kualitas layanan Restoran L. Pengukuran kualitas layanan ini menggunakan pengukuran

gap 5 pada metode SERVQUAL. Hasil pengukuran akan memperlihatkan kualitas layanan restoran saat ini.

8. Pengukuran Tingkat Kepentingan Dimensi SERVQUAL

Pengolahan data yang kedua adalah mengukur tingkat kepentingan dimensi pada metode SERVQUAL. Pengukuran tingkat dimensi ini akan menggunakan metode KANO yang akan mengkategorikan atribut pelayanan berdasarkan dampaknya pada kepuasan konsumen. Pengukuran ini akan membantu dalam memprioritaskan dimensi yang memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi.

9. Analisis dan Pemberian Usulan berdasarkan Antecedent Gap 1, 2, 3, dan 4

Setelah melakukan pengolahan data, selanjutnya dilakukan analisis terhadap hasil dari pengolahan data tersebut. Selain itu juga diberikan usulan perbaikan pada atribut kualitas pelayanan yang bernilai buruk. Usulan perbaikan diberikan berdasarkan antecedent gap 1, 2, 3, dan 4.

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 SERVQUAL, instrumen DINESERV, model KANO, penentuan jumlah sampel, uji validitas, dan uji reliabilitas.

BAB III EVALUASI KUALITAS JASA RESTORAN L

Pada bab ini dibahas mengenai penentuan atribut kuesioner, perancangan kuesioner, penyebaran kuesioner, pengolahan data kuesioner, pengukuran kualitas pelayanan, dan pengukuran tingkat kepentingan dimensi berdasarkan KANO

BAB IV ANALISIS DAN PENENTUAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini dibahas mengenai analisis kualitas pelayanan, analisis tingkat kepentingan dimensi, pengukuran faktor penyebab kualitas layanan, dan pemberian 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.