

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN GUNA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN X**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Alvin Julianto Liaunardi

NPM : 2015610091



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama Lengkap : Alvin Julianto Liaunardi
NPM : 2015610091
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN GUNA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI
RESTORAN X

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2019

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

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

Pembimbing

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



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Alvin Julianto Liaunardi
NPM : 2015610091

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

“USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN X”

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, Juli 2019

Alvin Julianto Liaunardi
NPM : 2015610091

ABSTRAK

Restoran x merupakan salah satu restoran dan café yang terletak di wilayah Bandung. Restoran x merupakan restoran dengan ukuran menengah hingga besar dengan kapasitas mencapai 210 orang. Restoran x menawarkan berbagai macam makanan dan minuman, desain yang unik, suasana kelas tinggi serta pemandangan langsung kota Bandung. Saat ini restoran x tengah menghadapi permasalahan, pengunjung di restoran x cenderung mengalami penurunan sehingga restoran x kesulitan dalam menjaga keseimbangan pendapatan dan biaya operasional. Hasil wawancara terhadap konsumen menunjukkan penyebab utama dari penurunan jumlah pengunjung adalah tingkat kepuasan yang rendah. Hingga saat ini restoran x belum berhasil menemukan upaya yang tepat dalam menanggulangi permasalahan ini.

Guna menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dilakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen restoran x. faktor-faktor tersebut dapat diketahui melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan diskusi lebih lanjut dengan pihak terkait restoran x. Berdasarkan hasil penelitian faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di restoran x berupa 5 variabel: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kelima variabel ini membentuk *service quality* yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di restoran x. Berdasarkan studi literatur dan fakta yang telah diketahui dilakukan penggambaran model pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* yang akan digunakan pada penelitian. Selanjutnya dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan atribut hasil studi literatur. Hasil kuesioner tersebut kemudian diolah menggunakan metode PLS untuk memeriksa hubungan yang terbentuk antar variabel. Dengan begitu variabel yang tidak mempengaruhi kepuasan konsumen restoran x dapat dieliminasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui variabel pembentuk *service quality* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles*. Berdasarkan data dan hasil pengolahan yang telah diperoleh dibuat usulan perbaikan untuk restoran x beserta prioritasnya.

ABSTRACT

Restaurant x is one of the restaurants and cafes located in Bandung area. Restaurant x is a medium to large restaurant with capacity up to 210 people. Restaurant x offers lots of things starting from different kinds of foods and drinks, unique designs, high class atmosphere and beautiful night sights of Bandung city. Nowadays restaurant x is facing an issue, number of visitors of restaurant x is reducing time by time until restaurant x starts to have difficulties keeping its financial budget and operational costs at a balance rate. The results of the early interview with the consumers indicates that the main causes of these numbers of visitor loss is the low level of customers satisfaction. Up until now restaurant x still haven't figure out the correct solution to overcome this problem.

In order to solve the problems, a research on the factors that influence the customer satisfaction at restaurant x is being carried. These factors can be identified through observations, interviews, literature studies and further discussion with restaurant x related parties. Based on the results of the identification, the factors that influence customer satisfaction consist of 5 variables: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. These 5 variables form service quality which is believed to have positive relation with customer satisfaction at restaurant x. Then a model of service quality and customer satisfaction is being build based on literature studies and facts that have been known. After that a questionnaire was conducted based on the attributes from the literature study. The results are then processed using the PLS method. The processed results will show which variables has relation and effects to the customer satisfaction, thus the variables with no effects and relation can be eliminated.

Results of the data processing shows variables in service quality that has significant relation with customer satisfaction are reliability, responsiveness, assurance and tangibles but not empathy. Based on those results improvement recommendations are made in order to increase customer satisfaction level at restaurant x.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-4
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian	I-7
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-7
I.6 Metodologi Penelitian	I-8
I.7 Sistematika Penulisan	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Definisi Restoran dan café	II-1
II.2 Jasa dan Karakteristik Jasa	II-1
II.3 Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	II-2
II.3.1 Definisi Kualitas Jasa.....	II-2
II.3.2 Dimensi SERVQUAL	II-2
II.4 DINESERV	II-3
II.5 Kepuasan Konsumen	II-5
II.6 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	II-5
II.7 Populasi dan Sampel	II-6
II.8 Teknik <i>Sampling</i>	II-7
II.9 Jenis-jenis Data	II-8

II.10	Teknik Pengumpulan Data	II-9
II.11	Variabel Penelitian	II-12
II.12	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	II-13
	II.12.1 <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	II-14
	II.12.2 <i>Inner Model (Structural Model)</i>	II-15
BAB III PENGAMBARAN DAN PENGUJIAN MODEL		III-1
III.1	Penggambaran Model Penelitian	III-1
	III.1.1 <i>Customer Satisfaction (Y)</i>	III-3
	III.1.2 <i>Reliability (X1)</i>	III-4
	III.1.3 <i>Responsiveness (X2)</i>	III-4
	III.1.4 <i>Assurance (X3)</i>	III-5
	III.1.5 <i>Empathy (X4)</i>	III-6
	III.1.6 <i>Tangibles (X5)</i>	III-6
III.2	Penyusunan Instrumen Penelitian	III-7
III.3	Pengembangan Instrumen Penelitian	III-14
III.4	Desain Kuesioner	III-15
III.5	Hasil Penyebaran Kuesioner	III-16
III.6	Pengujian Model	III-19
	III.6.1 <i>Evaluasi Outer Model</i>	III-20
	III.6.2 <i>Evaluasi Inner Model</i>	III-25
III.7	<i>Evaluasi Inner Model</i> per Kelompok Responden	III-28
III.8	Deskripsi Nilai <i>Service Quality</i> di Restoran x	III-31
BAB IV ANALISIS		IV-1
IV.1	Analisis Desain Kuesioner	IV-1
IV.2	Analisis Penyebaran Kuesioner	IV-2
IV.3	Analisis Profil Responden	IV-4
IV.4	Analisis Penggambaran Model Penelitian	IV-6
IV.5	Analisis Hasil Pengujian Instrumen	IV-7
IV.6	Analisis Hubungan antar Variabel	IV-8
IV.7	Analisis Hubungan antar Variabel berdasarkan Kelompok Responden	IV-10

IV.8 Analisis Penilaian Responden Terhadap <i>Service Quality</i> Restoran x.....	IV-12
IV.9 Analisis Tingkat <i>Customer Satisfaction</i> Restoran x.....	IV-13
IV.10 Usulan perbaikan untuk Restoran x.....	IV-14

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Konsumen Restoran x.....	I-2
Tabel II.1	29 Atribut DINESERV (Sumber: Stevens et al. (1995)).....	II-4
Tabel II.2	Kriteria Penilaian <i>Inner Model</i>	II-16
Tabel III.1	Dimensi dan Atribut pada DINESERV	III-9
Tabel III.2	Rekapitulasi Profil Responden.....	III-17
Tabel III.3	Hasil <i>Output</i> Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> SmartPLS.....	III-20
Tabel III.4	Hasil <i>Output</i> Nilai AVE SmartPLS	III-21
Tabel III.5	Hasil <i>Outer Loading</i> SmartPLS.....	III-22
Tabel III.6	Hasil <i>Output</i> Nilai AVE baru SmartPLS	III-23
Tabel III.7	Hasil <i>Output</i> baru Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> SmartPLS.....	III-23
Tabel III.8	Hasil <i>Output</i> Nilai <i>Fornell Larcker</i> SmartPLS.....	III-24
Tabel III.9	Hasil <i>Output</i> Nilai <i>Cross Loading</i> SmartPLS	III-24
Tabel III.10	<i>Output</i> Nilai VIF (<i>Variance Inflation Factor</i>) SmartPLS	III-25
Tabel III.11	<i>Output path coefficient</i> SmartPLS	III-26
Tabel III.12	Hasil Rekapitulasi Hasil MGA SmartPLS	III-29
Tabel III.13	Hasil Rekapitulasi Signifikansi Responden	III-30
Tabel III.14	Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden untuk Masing-masing Variabel.....	III-31
Tabel IV.1	Usulan Perbaikan untuk Restoran X.....	IV-16

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Data Perbandingan Jumlah Konsumen Restoran x 2017-2018	I-3
Gambar I.2	Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1	Tahap-tahap Evaluasi <i>Inner Model</i>	II-16
Gambar III.1	Penggambaran Model Penelitian Pengaruh <i>Service Quality Terhadap Customer Satisfaction</i>	III-2
Gambar III.2	Penggambaran Model pada SmartPLS	III-20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Rancangan Desain Kuesioner
- Lampiran B Data Profil Responden
- Lampiran C Hasil Jawaban Kuesioner Responden

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I berisikan tentang pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan. Pendahuluan ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

I.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, industri makanan dan minuman merupakan salah satu industri yang digemari oleh para pengusaha. Hal ini dibuktikan dengan perkembangan industri makanan dan minuman yang cenderung lebih tinggi dibandingkan industri lainnya di Indonesia. Sumbangan dari industri makanan dan minuman kepada PDB industri non-migas mencapai 34,95 % pada triwulan III tahun 2017 disertai kenaikan penanaman modal hingga 16,3 % atau sejumlah Rp 27,92 triliun berdasarkan data yang diperoleh melalui pernyataan Kementerian Perindustrian Indonesia, Airlangga Hartarto. Perkembangan tersebut menyebabkan munculnya industri makanan dan minuman baru di berbagai tempat, tidak terkecuali di Bandung.

Bandung merupakan salah satu wilayah yang terkenal akan kulinernya. Terlebih lagi pada tahun 2018 Kemenpar Indonesia telah resmi menetapkan Bandung sebagai satu dari tiga destinasi kuliner lainnya. Hal ini tentu menarik minat para pengusaha untuk mendirikan industri-industri makanan dan minuman di wilayah Bandung. Banyaknya industri makanan dan minuman yang didirikan di Bandung ini tentu memperketat persaingan yang ada. Industri makanan dan minuman tersebut terdiri atas restoran, café, restoran dan café, distro, bar dan lain-lain.

Berdasarkan *update* data paling akhir dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung tahun 2016, jumlah restoran di Kota Bandung paling tidak berjumlah 467 buah dimana salah satunya adalah restoran x. Angka ini menunjukkan tingginya tingkat persaingan yang dihadapi oleh restoran-restoran yang ada. Oleh

karena itu untuk dapat bertahan sebuah restoran harus dapat memuaskan konsumennya. Kegagalan dalam mempertahankan kepuasan konsumen akan menyebabkan menurunnya jumlah konsumen yang pada akhirnya akan menyebabkan masalah tersendiri bagi restoran terkait.

Restoran x merupakan salah satu restoran dan café yang terletak di wilayah Bandung, tepatnya terletak di sekitar Dago Atas, Bandung Satu, Jawa Barat, Indonesia. Restoran ini memiliki target pasar utama anak muda milenial. Restoran x merupakan restoran dengan ukuran menengah hingga besar dengan kapasitas 210 orang. Restoran ini mulai berdiri sejak 20 Desember 2014 dan telah beroperasi selama 5 tahun. Restoran x beroperasi setiap hari pukul 8 pagi hingga pukul 11 malam. Restoran dan café ini memiliki fokus kuliner *western* dan *Indonesian cuisine*.

Restoran x juga menyediakan berbagai fasilitas seperti *live music* setiap hari Jumat dan Sabtu, sebuah bar kecil, hingga paket-paket selebrasi seperti perayaan ulang tahun, pernikahan, dan berbagai perayaan lainnya. Restoran x terkenal akan suasana, letaknya yang strategis dan desain interiornya dengan konsep yang terbilang cukup unik. Pada malam hari restoran dan café ini memiliki pemandangan langsung Kota Bandung yang indah oleh karena itu tidak jarang tempat ini dijadikan wisata berfoto ria oleh para konsumennya. Akan tetapi restoran x memiliki permasalahannya tersendiri.

Berdasarkan pernyataan dari pihak manajerial restoran x, terdapat penurunan pendapatan. Penurunan pendapatan ini kemungkinan besar disebabkan adanya masalah tertentu pada restoran x. Penurunan pendapatan ini dapat dilihat melalui jumlah konsumen yang datang ke restoran x. Berikut merupakan data konsumen yang datang ke restoran x tahun 2017 hingga 2018.

Tabel I.1 Data Jumlah Konsumen Restoran x

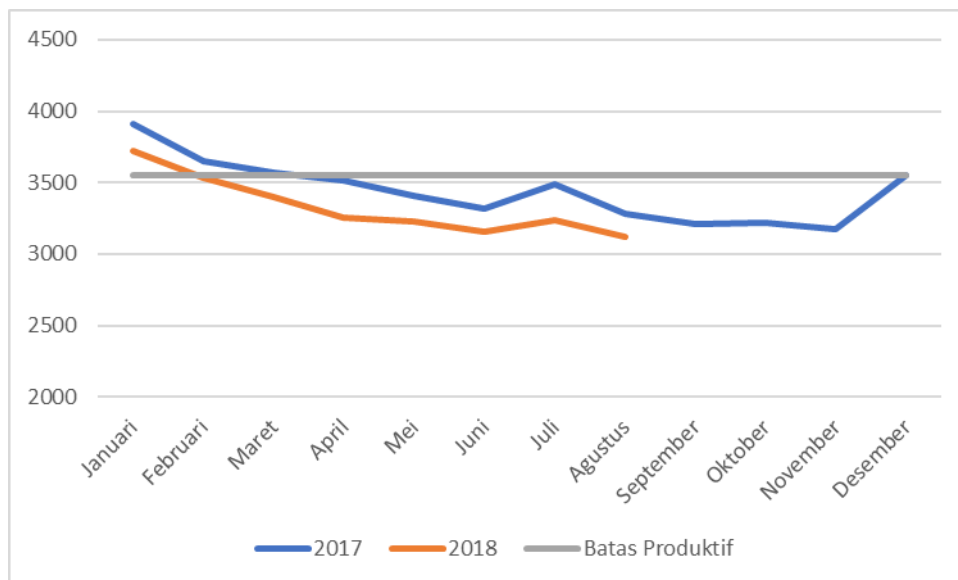
Bulan	Tahun	
	2017	2018
Januari	3910	3721
Februari	3650	3530
Maret	3567	3402
April	3520	3253
Mei	3407	3230
Juni	3314	3160
Juli	3491	3240

(lanjut)

Tabel I.1 Data Jumlah Konsumen Restoran x (lanjutan)

Bulan	Tahun	
	2017	2018
Agustus	3286	3122
September	3210	-
Oktober	3220	-
November	3176	-
Desember	3550	-

Tabel tersebut menunjukkan jumlah konsumen restoran x. Data yang diberi tanda *bold* menunjukkan bahwa jumlah konsumen berada di bawah batas produktif restoran x berdasarkan pernyataan pihak manajerial restoran x yaitu 3550 pengunjung. Berdasarkan data tersebut dapat dibuat grafik perbandingan jumlah konsumen pada restoran x.



Gambar I.1 Data Perbandingan Jumlah Konsumen restoran x 2017-2018

Berdasarkan data pada Gambar I.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah konsumen dari tahun 2017 ke 2018 mengalami penurunan. Jumlah konsumen pada tahun 2018 dari bulan Januari hingga bulan Agustus juga cenderung mengalami penurunan. Seperti usaha bisnis pada umumnya restoran x memerlukan biaya dalam operasinya, biaya ini dikenal dengan istilah biaya operasional. Keuntungan yang diperoleh restoran x harus melebihi biaya operasional atau paling tidak sama dengan biaya operasional agar restoran x dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin berat.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas telah diketahui terdapat penurunan jumlah konsumen pada restoran x. Penurunan jumlah konsumen ini berujung pada berkurangnya keuntungan yang diperoleh restoran x. Pihak manajerial restoran x mengaku tidak puas dengan keuntungan yang diperolehnya terutama di tahun 2017 dan 2018. Dengan adanya penurunan jumlah konsumen seperti ini restoran x mengalami cukup kesulitan untuk mendapatkan tingkat keuntungan yang diinginkan. Berdasarkan pernyataan pihak manajerial restoran x batas jumlah konsumen untuk mencapai tingkat keuntungan yang diinginkan paling tidak 3550 orang. Menurut pihak manajerial, restoran x juga sudah melakukan beberapa upaya untuk menanggulangi turunnya jumlah konsumen pada restorannya.

Restoran x sudah berupaya mengiklankan restorannya, memberikan promo-promo, mengikuti *trend-trend* yang ada saat ini, bahkan restoran x juga telah memiliki konsep dan desain unik tersendiri yang diunggulkan daripada kompetitornya. Akan tetapi upaya-upaya yang telah dilakukan restoran x tetap tidak dapat meningkatkan jumlah konsumen. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penurunan jumlah konsumen pada restoran x bukan disebabkan oleh restoran x yang tidak memiliki daya saing, tidak memiliki daya tarik, tidak mengikuti *trend*, maupun tidak beriklan akan tetapi penurunan tersebut disebabkan oleh masalah lain. Setelah digali lebih dalam ternyata restoran x seringkali dikomplain oleh para konsumennya. Hal ini juga telah dikonfirmasi oleh pihak manajerial restoran x dan pihak pelayan. Oleh karena itu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi masalah pada restoran x.

Penelitian lebih lanjut dilakukan dengan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap orang-orang yang pernah mengunjungi restoran x. Wawancara dilakukan pada tanggal 09 Februari 2018 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Dari 30 orang pengunjung restoran x, 19 orang baru pertama kali datang ke restoran x dan 11 orang setidaknya sudah lebih dari 1 kali datang ke restoran x. Dari 19 orang tersebut 14 orang memutuskan untuk tidak datang kembali ke restoran x dan dari 11 orang tersebut 6 orang juga memutuskan untuk tidak datang kembali ke restoran x. Kemudian dilakukan wawancara lebih lanjut terhadap terhadap 20 orang yang memutuskan untuk tidak datang kembali lagi ke restoran x.

Berdasarkan hasil wawancara lebih lanjut yang telah dilakukan diketahui terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh konsumen restoran x sehingga konsumen tersebut pada akhirnya memutuskan untuk tidak kembali ke restoran x. Keluhan-keluhan tersebut adalah sebagai berikut: "Menu yang dipesan tidak sesuai keinginan, mintanya apa dikasih apa.", "Sudah pesan tapi tidak sampai-sampai, begitu ditanya malah bertanya balik memang sudah *order*?", "Lama banget sampainya.", "Kurang ramah, terkesan buru-buru banget.", "Sudah menunggu lama, ga dilayanin.", "Stop-kontaknya kurang banyak, susah dijangkau.", "Toiletnya tidak ada tissue dan sabun.", "Lantai toilet licin.", Keluhan-keluhan ini ternyata seringkali diutarakan oleh para konsumen kepada restoran x. Hal ini telah dikonfirmasi oleh pihak pelayan maupun pihak kasir yang menerima komplain langsung dari konsumen. Berdasarkan hasil wawancara lebih lanjut tersebut dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan konsumen memutuskan untuk tidak kembali lagi adalah kurang ramahnya pelayanan, kecepatan yang cenderung lambat, makanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi, dan fasilitas dari restoran x. Hal-hal tersebut membuat konsumen tidak puas akan pelayanan restoran x.

Kotler (2014) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen ini pada nantinya akan mempengaruhi niat beli kembali pelanggan atau yang lebih dikenal dengan istilah loyalitas pelanggan. Caruana (2002) juga menyatakan bahwa kepuasan konsumen menjembatani hubungan antara kualitas dan loyalitas. Oleh karena itu untuk meningkatkan loyalitas konsumen, restoran x harus meningkatkan kepuasan konsumennya terlebih dahulu. Kepuasan tersebut dapat dipengaruhi berbagai hal dimana salah satunya adalah kualitas jasa. Sebuah jurnal karya Rubogora (2017) dan Michael (2013) menggambarkan model hubungan antara kualitas jasa (*service quality*) dan kepuasan konsumen (*customer satisfaction*).

Model tersebut menjelaskan bahwa kualitas jasa memiliki 5 buah dimensi yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kelima dimensi di dalam kualitas jasa tersebut pada nantinya akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hubungan ini diduga bersifat satu arah, apabila tingkat kualitas jasa tinggi maka tingkat kepuasan konsumen juga akan tinggi.

Berdasarkan faktor-faktor yang diperoleh melalui wawancara lebih lanjut yang membuat konsumen memutuskan untuk tidak datang kembali ke restoran x, terdapat beberapa kesesuaian dengan dimensi-dimensi kualitas jasa seperti contohnya dimensi *responsiveness* berupa kecepatan pelayanan yang lambat, dimensi *reliability* berupa ketidaksesuaian pesanan, dimensi *emphaty* berupa keramahan dan perhatian pelayanan, dimensi *tangibles* berupa stop-kontak yang sulit dijangkau dan lain-lain. Dimensi-dimensi tersebut akan mempengaruhi tingkat kualitas jasa yang pada nantinya akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penurunan konsumen pada restoran x disebabkan oleh ketidakpuasan konsumen atas tingkat kualitas jasa yang ditawarkan oleh restoran x.

Berdasarkan paragraf diatas telah diketahui bahwa restoran x memiliki permasalahan kualitas jasa, untuk menanggulangi permasalahan tersebut diperlukan penelitian lebih mendalam pada masing-masing dimensi yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu untuk mengukur masing-masing dimensi serta mengetahui hubungan dimensi tersebut dengan tingkat kepuasan konsumen digunakan metode DINESERV dan PLS (*Partial Least Square*). DINESERV merupakan salah satu metode untuk menilai kualitas pelayanan yang dimodifikasi khusus untuk restoran, sifat dari metode ini sangat general dan fleksibel sehingga cocok digunakan untuk berbagai jenis restoran dan tahan terhadap perubahan zaman

Sedangkan PLS merupakan salah satu metode pengolahan data dengan beberapa keuntungan tertentu seperti minim data maupun asumsi, multifungsi dan lain-lain yang dapat menunjukkan pengaruh yang ada antar variabel yang diujikan. Kelebihan yang dimiliki metode PLS ini sangat membantu jalannya penelitian ini dikarenakan adanya berbagai keterbatasan terkait ijin yang diberikan oleh pihak manajerial restoran x. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, didapatkan rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di restoran x saat ini?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan konsumen untuk setiap kelompok konsumen dan secara keseluruhan?
3. Apa usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk restoran x dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan pada subbab I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah, telah berhasil dirumuskan permasalahan yang dihadapi oleh restoran x. Akan tetapi mengingat adanya keterbatasan dari segi dana maupun waktu, diperlukan pembatasan dan juga asumsi pada masalah yang akan diteliti lebih dalam pada nantinya. Batasan masalah pada penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Penelitian terhadap restoran x hanya dilakukan sampai tahap pemberian usulan.
2. Usulan perbaikan yang diberikan tidak memperhitungkan faktor biaya.

Asumsi bertujuan untuk mempermudah jalannya penelitian, adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak ada perubahan kondisi pelayanan pada restoran x selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di restoran x tidak terlepas dari tujuan. Tujuan ini berisikan hal-hal yang ingin dicapai setelah permasalahan di restoran x teridentifikasi. Adanya tujuan ini akan membantu dalam menentukan arah dalam melakukan penelitian. Tujuan-tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di restoran x saat ini.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan konsumen untuk setiap kelompok konsumen dan secara keseluruhan
3. Mengetahui usulan perbaikan yang dapat diberikan pada restoran x dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumennya.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan, peneliti, pembaca ataupun para peneliti lain yang ingin mendalami penelitian mengenai topik yang bersangkutan. Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan terhadap restoran x adalah sebagai berikut.

1. Pihak restoran x dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang ada saat ini.
2. Restoran x dapat mengetahui dampak kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan konsumen restoran x.
3. Restoran x dapat meningkatkan jumlah konsumen dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan konsumen restoran x dengan mengimplementasikan usulan perbaikan yang diperoleh melalui penelitian ini.

Selain manfaat bagi restoran x juga terdapat manfaat bagi pihak peneliti.

Manfaat tersebut adalah sebagai berikut.

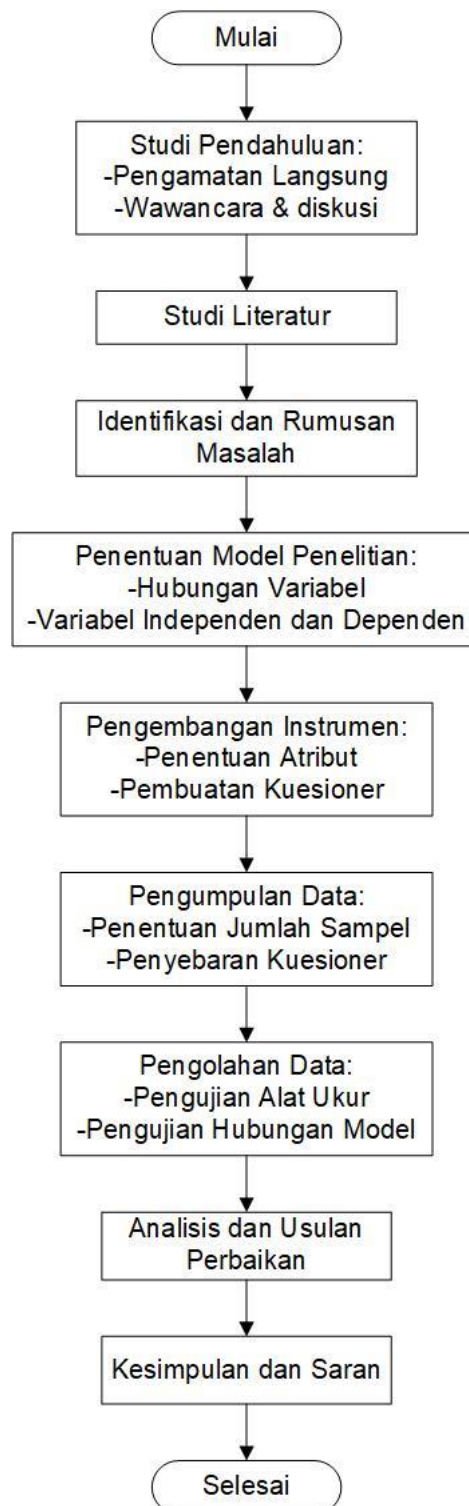
1. Dapat menambah ilmu dan wawasan peneliti mengenai hal-hal terkait kualitas jasa.
2. Dapat menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari saat kuliah langsung di lapangan.
3. Memenuhi salah satu syarat kelulusan yaitu mata kuliah Skripsi sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri Universitas Katholik Parahyangan.

Selain itu, terdapat manfaat bagi pihak pembaca. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut.

1. Pembaca dapat memperoleh informasi, pengetahuan, serta usulan perbaikan dalam permasalahan yang serupa.
2. Pembaca dapat mengembangkan, memperbaiki dan mendalami penelitian dengan topik serupa berdasarkan informasi dan pengetahuan yang ada pada penelitian ini.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian berfungsi sebagai alur tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan di restoran x. Alur ini berfungsi sebagai penunjuk agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Berikut merupakan metodologi penelitian yang akan dilakukan dalam bentuk *flow chart* metodologi penelitian disertai dengan penjabaran secara mendetail.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan penelitian pendahuluan yang dimulai dengan pengamatan dan observasi secara langsung terhadap restoran x. Penelitian pendahuluan juga dilengkapi dengan wawancara kepada pihak manajerial restoran x.

2. Studi Literatur

Pada tahapan ini dilakukan pencarian informasi serta pemahaman yang lebih mendalam terhadap teori-teori yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian dan juga dapat membantu jalannya penelitian terhadap restoran x.

3. Identifikasi dan Rumusan masalah

Pada tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang ada pada restoran x. Identifikasi dilakukan dengan observasi dan wawancara khususnya kepada pihak konsumen dari restoran x. Melalui identifikasi tersebut dapat diperoleh rumusan masalah dari penelitian.

4. Penentuan Model Penelitian

Pada tahap ini dilakukan penentuan model dari penelitian yang akan dilakukan. Model terdiri atas variabel-variabel berdasarkan referensi yang telah didapatkan pada tahapan studi literatur. Variabel tersebut terdiri atas variabel dependen dan independen yang akan diidentifikasi lebih lanjut.

5. Pengembangan Instrumen

Pada tahapan atribut-atribut dari instrument penelitian akan ditentukan. Atribut-atribut ini juga merupakan acuan dalam pembuatan kuesioner yang akan digunakan. Atribut ini diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak manajerial restoran x, wawancara dengan konsumen restoran x, observasi langsung, dan referensi literatur.

6. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data yang akan mendukung jalannya penelitian. Sebelum dilakukan pengumpulan data dilakukan penentuan jumlah sampel terlebih dahulu. Data ini pada nantinya akan diolah untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada. Data diperoleh melalui hasil dari penyebaran kuesioner.

7. Pengolahan Data

Usai dilakukan pengumpulan data maka data akan diolah. Pengolahan data dilakukan dengan metode DINESERV sebagai alat ukur dilengkapi dengan metode PLS untuk menguji hubungan model dan variabel-variabel didalamnya.

8. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap data dan hasil pengolahan yang telah dilakukan. Analisis bertujuan untuk mencari tahu lebih dalam penyebab didapatkannya hasil dari pengolahan data pada restoran x.

9. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan ditarik kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan serta dilakukan pemberian usulan perbaikan terhadap restoran x berdasarkan pengolahan data, dan analisis yang telah dilakukan. Selain itu juga dibuat saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini akan berisikan urutan dari penelitian yang dilakukan di restoran x. Berikut merupakan sistematika penulisan dari penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisikan tentang pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan. Pendahuluan ini berisikan 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 akan berisikan metode dan teori yang berkaitan atau digunakan dalam penelitian ini. Metode dan teori yang digunakan ini didapatkan dari hasil studi pustaka. Studi pustaka adalah melakukan pencari metode dan teori yang berkaitan dengan penelitian dengan cara membaca dari buku, jurnal, atau internet. Metode dan teori yang dapat digunakan harus didapatkan dari sumber yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB III PENGAMBARAN DAN PENGUJIAN MODEL

Bab III akan berisikan penggambaran model penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini. Penggambaran model penelitian juga dilengkapi dengan penentuan variabel model dan penentuan atribut model disertai penjelasannya masing-masing. Pada Bab III juga dilakukan penentuan ukuran sampel, instrument penelitian, pengolahan data, pengujian dan pada akhirnya interpretasi dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.

BAB IV ANALISIS

Bab IV akan berisikan analisa dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab III serta usulan perbaikan untuk pihak restoran x. Analisis terdiri atas analisis desain kuesioner, analisis penyebaran kuesioner, analisis profil responden, analisis penggambaran model penelitian, analisis hasil pengujian, analisis hubungan antar variabel, analisis hasil MGA SmartPLS, analisis hasil penilaian responden terhadap *service quality* restoran x, analisis penyebab *customer satisfaction* pada restoran x rendah, dan analisis usulan perbaikan untuk pihak restoran x.

BAB V KESIMPULAN

Bab V kesimpulan dan saran akan berisikan mengenai kesimpulan serta saran yang berhasil diperoleh melalui penelitian di restoran x. Kesimpulan dan saran ini dirancang berdasarkan karakteristik, hasil pengolahan data, diskusi dengan pihak restoran serta analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dilanturkan dalam Bab I sementara saran bertujuan agar pihak restoran x dapat menanggulangi permasalahan yang dihadapi dan dapat berkembang menjadi lebih baik.