

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Bu Cucu Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Tree Diagram*

Miftah Khairi¹, Yoanita Yuniati¹, Intan Rahmatillah¹

¹Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung
Email: miftahkhairi96@mhs.itenas.ac.id

Received 28 01 2022 | Revised 04 03 2022 | Accepted 04 03 2022

ABSTRAK

Tingginya tingkat persaingan dengan banyaknya bermunculan rumah makan dengan konsep serupa, pandemi Covid-19, dan munculnya berbagai macam keluhan dari konsumen membuat Rumah Makan Bu Cucu ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah Importance Performance Analysis dengan kuesioner yang menggunakan dimensi Dineserv. Kuesioner disebarakan kepada 100 responden. Perhitungan yang dilakukan dalam penelitian ini berupa perhitungan tingkat kepentingan dan kepuasan. Hasil dari perhitungan tersebut dijadikan koordinat atribut dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran. Nilai tingkat kepuasan yang didapat sebesar 3,85 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 4,23. Berdasarkan posisi kuadran 1 pada diagram Importance Performance Analysis terdapat 5 atribut diantaranya atribut 20,8,9,10, dan 18. Berdasarkan hasil analisis Tree Diagram, usulan peningkatan berupa penyusunan jadwal piket pembersihan toilet, membersihkan peralatan makan sesuai dengan prosedur, dan penataan ulang penempatan meja dan kursi.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

The high level of competition with the emergence of restaurants with similar concepts, the Covid-19 pandemic, and the emergence of various kinds of complaints from consumers made Bu Cucu Restaurant want to improve the quality of service. The method used to measure service quality is Importance Performance Analysis with a questionnaire that uses the Dineserv dimension. Questionnaires were distributed to 100 respondents. The calculations carried out in this study are in the form of calculating the level of importance and satisfaction. The results of these calculations are used as attribute coordinates in a Cartesian diagram which is divided into 4 quadrants. The value of the level of satisfaction obtained is 3.85 and the value of the level of importance is 4.23. Based on the position of quadrant 1 on the Importance Performance Analysis diagram, there are 5 attributes including attributes 20, 8, 9, 10, and 18. Based on the results of the Tree Diagram analysis, the proposed improvements are in the form of preparing a toilet cleaning picket schedule, cleaning eating utensils according to procedures, and rearranging table and chair placement.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingginya tingkat persaingan menuntut pelaku usaha harus melakukan inovasi baru agar bisa bertahan dan mampu bersaing dengan kompetitor yang lain. Para pelaku ekonomi industri jasa makanan melakukan inovasi dan memilih strategi untuk bertahan dalam persaingan yang ketat ini. Pelaku usaha perlu membangun hubungan yang kuat dengan konsumen, salah satunya dengan mengutamakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan menyediakan produk dan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Salah satu rumah makan di Kabupaten Karawang yang ikut bersaing dalam memenuhi permintaan kuliner adalah Rumah Makan Bu Cucu.

Rumah Makan Bu Cucu adalah sebuah rumah makan khas Sunda yang berlokasi di Galuh Mas Karawang. Rumah Makan Bu Cucu merupakan sebuah rumah makan dengan gaya penyajian *self service/prasmanan*. Beberapa bulan belakangan ini menaikkan daya minat beli konsumen, dikarenakan mengalami penurunan pendapatan sebesar 15%. Hal ini mulai terjadi karena banyak didirikannya rumah makan khas sunda yang berdekatan dengan lokasi Rumah Makan Bu Cucu dan pandemi Covid-19 yang menyebabkan berkurangnya jumlah konsumen. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen terdapat beberapa keluhan akan kualitas pelayanan yang diberikan seperti tata letak ruangan yang sempit. Apabila hal ini dibiarkan pihak rumah makan akan mengalami penurunan pendapatan secara terus menerus.

1.2 Rumusan Masalah

Penurunan pendapatan sebesar 15%, tingginya tingkat persaingan, pandemi Covid-19, dan munculnya keluhan terhadap layanan yang diberikan merupakan masalah utama dari Rumah Makan Bu Cucu. Rumah Makan Bu Cucu ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk menaikkan minat beli konsumen sehingga pendapatan yang diterima kembali sesuai target. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan atribut menggunakan dimensi *Dineserv*. Hasil perhitungan yang didapatkan yaitu tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang kemudian akan diplotkan kedalam diagram kartesius untuk mengetahui atribut manakah yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan pada rumah makan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

1.4 Batasan Masalah

Hal yang membatasi penelitian ini diantaranya adalah penelitian dilakukan di Rumah Makan Bu Cucu cabang kedua, dan kriteria responden merupakan konsumen dengan pembelian secara *dine in* (makan di tempat) dengan jumlah kedatangan minimal 2 kali pada periode bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2021.

2. STUDI LITERATUR

2.1. Pengertian Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2016), jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud atau abstrak dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.

2.2 Kualitas pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari berdasarkan sifat barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen meliputi hal yang nampak jelas dan tersembunyi.

2.3 Dineserv

Atribut kualitas pelayanan yang digunakan pada kuesioner berdasar kepada dimensi kualitas pelayanan yang dikhususkan pada restoran bernama *Dinerserv* menurut Stevens et al. (1995) yaitu:

1. *Tangible* (wujud fisik) mencakup wujud fisik restoran, penampilan, dan kebersihan pramusaji.
2. *Reliability* (keandalan) mencakup jumlah pembayaran, dan kesesuaian pesanan konsumen.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) mencakup kecepatan pramusaji dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) mencakup kepercayaan konsumen dengan penjelasan pramusaji, jaminan makanan bebas dari bahan yang berbahaya, dan kebebasan konsumen dalam melakukan komplain.
5. *Empathy* (empati) mencakup perhatian khusus pada permintaan konsumen.

2.5 Importance Performance Analysis

Menurut Martinez (2003) yang dikutip oleh Lupiyoadi dan Ikhsan (2015) penggunaan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) telah diterima secara umum pada bermacam-macam bidang penelitian karena mudah untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan peningkatan kinerja. metode ini dapat digunakan untuk mengukur kinerja dan kepentingan, mengetahui tingkat kepuasan konsumen, serta hal-hal apa saja yang perlu dibenahi dan dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan, sehingga menjadi dasar kepuasan konsumen. Hasil dari perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah diagram kartesius dengan sumbu X berupa tingkat kepuasan dan sumbu Y berupa tingkat kepentingan yang terbagi menjadi 4 kuadran. Kuadran 1 menunjukkan bahwa suatu atribut dianggap penting namun, kinerja atribut tersebut belum memuaskan. Kuadran 2 menunjukkan bahwa suatu atribut dianggap penting dan kinerjanya sudah memuaskan konsumen. Kuadran 3 menunjukkan bahwa suatu atribut yang tidak dianggap penting dan kinerjanya belum memuaskan. Kuadran 4 menunjukkan bahwa suatu atribut yang sudah memenuhi kepuasan konsumen namun, atribut tersebut dianggap tidak penting.

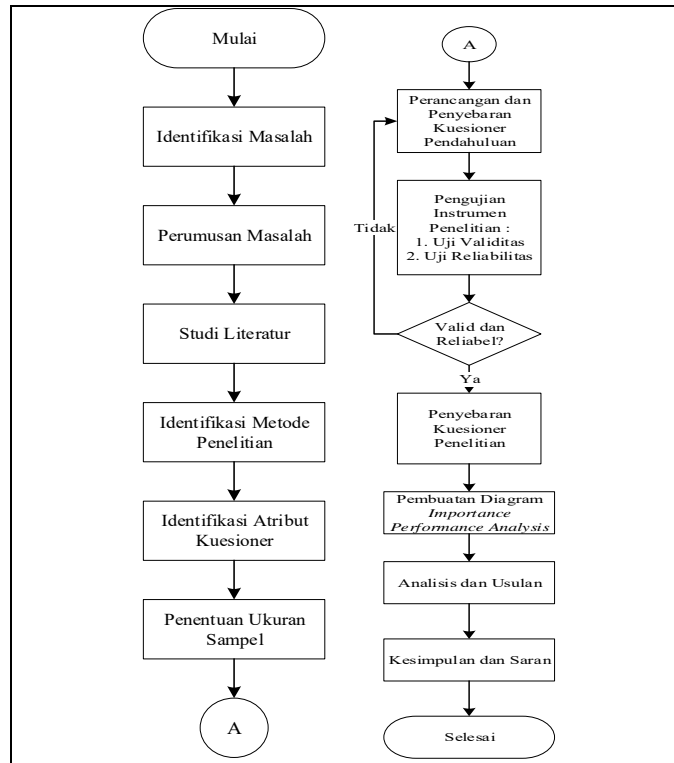
2.6 Tree Diagram

Tree diagram merupakan sebuah alat bantu yang dapat mencari akar permasalahan secara deskriptif. Alat ini merupakan salah satu bagian dari tujuh alat pengendali kualitas yang baru (*New 7 Quality Tools*).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian memaparkan tentang tahapan-tahapan yang dilakukan pada penelitian ini. Tahapan yang dilakukan pada penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Penelitian diawali dengan merumuskan masalah yang terjadi di lapangan. Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan metode yang dipilih adalah *Importance Performance Analysis* dan *Tree Diagram*. Kualitas pelayanan diukur menggunakan kuesioner yang menggunakan atribut dengan dimensi *Dineserv*. Ukuran sampel yang ditentukan berjumlah 100 responden. Kuesioner pendahuluan disebarakan kepada 30 responden untuk diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner yang sudah dinyatakan valid dan reliabilitas disebarakan kepada 100 responden. Hasil kuesioner yang

didapat berupa skor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Diagram *Importance Performance Analysis* dibuat berdasarkan skor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada tiap atribut. Atribut yang terdapat pada kuadran 1 dijadikan prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Usulan peningkatan kualitas pelayanan dibuat berdasarkan *Tree diagram*.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur berupa uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan terhadap hasil dari penyebaran kuesioner pendahuluan yang diisi oleh 30 responden.

1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan rumus *pearson* dengan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS 25.0. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Dimensi	No	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	1	0,636	0,361	Valid
	2	0,785		Valid
	3	0,728		Valid
	4	0,640		Valid
	5	0,671		Valid
	6	0,832		Valid
	7	0,915		Valid
	8	0,892		Valid
	9	0,829		Valid
	10	0,834		Valid

Tabel 1. Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Dimensi	No	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Reliability	1	0,813	0,361	Valid
	2	0,846		Valid
	3	0,780		Valid
Responsiveness	1	0,847		Valid
	2	0,893		Valid
Assurance	1	0,881		Valid
	2	0,801		Valid
	3	0,786		Valid
	4	0,646		Valid
	5	0,800		Valid
Empathy	1	0,864		Valid
	2	0,736		Valid
	3	0,877	Valid	

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner bersifat reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,973.

4.2 Perhitungan Nilai Tingkat Kepentingan

Perhitungan nilai tingkat kepentingan digunakan untuk mengetahui koordinat sumbu Y yang termasuk kedalam kuadran pada diagram *Importance Performance Analysis* yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Perhitungan Nilai Tingkat Kepentingan

No.	Butir Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	\bar{y}_T
1	Rumah makan memiliki tampak bangunan luar yang menarik	0	7	34	41	18	3,7
2	Rumah Makan memiliki tampak bangunan dalam yang menarik	1	2	30	38	29	3,92
3	Rumah Makan menyediakan area parkir yang memadai	2	4	34	33	27	3,79
4	Penampilan karyawan yang bersih dan rapi	1	13	44	27	15	3,42
5	Tampilan daftar menu yang jelas dan mudah dibaca	7	13	40	23	17	3,3
6	Kursi dan meja yang nyaman	0	0	27	34	39	4,12
7	Ruang makan yang bersih	0	1	6	46	47	4,39
8	Toilet yang bersih	0	2	6	39	53	4,43
9	Tata letak Ruangan yang nyaman	0	1	9	44	46	4,35
10	Alat makan yang bersih	0	1	7	46	46	4,37
11	Layanan Penyajian Makanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0	0	8	11	81	4,73
12	Makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan	0	1	7	7	85	4,76
13	Biaya yang harus dibayarkan sesuai pesanan dan harga yang tercantum di menu	0	0	9	9	82	4,73
14	Layanan Rumah Makan konsisten	1	0	7	45	47	4,37
15	Karyawan sigap dalam melayani konsumen	0	1	6	12	81	4,73
16	Pelayanan rumah makan cepat dan tepat	0	2	7	8	83	4,72
17	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan jelas	1	7	30	26	36	3,89
18	Kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan harga	0	0	8	27	65	4,57
19	Karyawan dapat memberikan informasi mengenai komposisi, dan cara pembuatan dari menu yang ada	2	8	43	11	36	3,71
20	Pihak Rumah Makan membuat konsumen merasa aman dan nyaman	0	1	11	27	61	4,48
21	Karyawan bersedia membantu pelanggan	0	3	11	45	41	4,24
22	Karyawan bersedia mendengarkan saran konsumen	0	10	24	28	38	3,94
23	Karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan santun	0	1	5	32	62	4,55
24	Karyawan bersedia memenuhi permintaan khusus	0	1	14	34	51	4,35
Rata-rata							4,23

Contoh perhitungan tingkat kepentingan pada atribut 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\bar{Y}_1 = \frac{\sum(N_j \times y_i)}{n}$$

$$\bar{Y}_1 = \frac{(0 \times 1) + (2 \times 7) + (3 \times 34) + (4 \times 41) + (5 \times 18)}{100}$$

$$\bar{Y}_1 = 3,70$$

4.3 Perhitungan Nilai Tingkat Kepuasan

Perhitungan nilai tingkat kepuasan digunakan untuk mengetahui koordinat sumbu X yang termasuk kedalam kuadran pada diagram *Importance Performance Analysis* yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan Nilai Tingkat Kepuasan

No.	Butir Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	\bar{x}_i
1	Rumah makan memiliki tampak bangunan luar yang menarik	0	2	58	28	12	3,5
2	Rumah Makan memiliki tampak bangunan dalam yang menarik	0	1	29	53	17	3,9
3	Rumah Makan menyediakan area parkir yang memadai	1	1	17	37	44	4,2
4	Penampilan karyawan yang bersih dan rapi	0	3	14	45	38	4,2
5	Tampilan daftar menu yang jelas dan mudah dibaca	0	1	21	42	36	4,1
6	Kursi dan meja yang nyaman	0	1	32	57	10	3,8
7	Ruang makan yang bersih	0	0	24	60	16	3,9
8	Toilet yang bersih	0	26	65	8	1	2,8
9	Tata letak Ruangan yang nyaman	0	16	50	27	7	3,3
10	Alat makan yang bersih	0	0	46	40	14	3,7
11	Layanan Penyajian Makanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0	1	13	56	30	4,2
12	Makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan	0	0	11	49	40	4,3
13	Biaya yang harus dibayarkan sesuai pesanan dan harga yang tercantum di menu	0	1	19	51	29	4,1
14	Layanan Rumah Makan konsisten	1	0	22	53	24	4
15	Karyawan sigap dalam melayani konsumen	0	3	22	45	30	4
16	Pelayanan rumah makan cepat dan tepat	1	2	16	47	34	4,1
17	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan jelas	0	5	25	50	20	3,9
18	Kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan harga	0	4	30	47	19	3,8
19	Karyawan dapat memberikan informasi mengenai komposisi, dan cara pembuatan dari menu yang ada	0	4	33	48	15	3,7
20	Pihak Rumah Makan membuat konsumen merasa aman dan nyaman	4	29	49	17	1	2,8
21	Karyawan bersedia membantu pelanggan	0	1	26	43	30	4
22	Karyawan bersedia mendengarkan saran konsumen	0	3	24	45	28	4
23	Karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan santun	0	2	11	54	33	4,2
24	Karyawan bersedia memenuhi permintaan khusus	0	1	20	63	16	3,9
Rata-rata							3,85

Contoh perhitungan tingkat kepuasan pada atribut 1 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum(N_j \times X_i)}{n}$$

$$\bar{X}_1 = \frac{(0 \times 1) + (2 \times 2) + (3 \times 58) + (4 \times 28) + (5 \times 12)}{100}$$

$$\bar{X}_1 = 3,51$$

4.4 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui kinerja rumah makan pada atribut kualitas pelayanan yang sudah dibuat. Perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan Nilai Tingkat Kesesuaian

No. Atribut	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)	Keterangan
A1	3,50	3,70	0,946	Sangat baik
A2	3,86	3,92	0,985	Sangat baik
A3	4,22	3,79	1,113	Sangat baik
A4	4,18	3,42	1,222	Sangat baik
A5	4,13	3,30	1,252	Sangat baik
A6	3,76	4,12	0,913	Sangat baik
A7	3,92	4,39	0,893	Sangat baik
A8	2,840	4,430	0,641	Cukup baik
A9	3,25	4,35	0,795	Baik
A10	3,68	4,37	0,842	Sangat baik
A11	4,15	4,73	0,877	Sangat baik
A12	4,29	4,76	0,901	Sangat baik
A13	4,08	4,73	0,863	Sangat baik
A14	3,99	4,37	0,913	Sangat baik
A15	4,02	4,73	0,850	Sangat baik
A16	4,11	4,72	0,871	Sangat baik
A17	3,85	3,89	0,990	Sangat baik
A18	3,81	4,57	0,834	Sangat baik
A19	3,74	3,71	1,008	Sangat baik
A20	2,82	4,48	0,629	Cukup baik
A21	4,02	4,24	0,948	Sangat baik
A22	3,98	3,94	1,010	Sangat baik
A23	4,18	4,55	0,919	Sangat baik
A24	3,94	4,35	0,906	Sangat baik

Contoh Perhitungan tingkat kesesuaian pada atribut 1 dapat dilihat sebagai berikut:

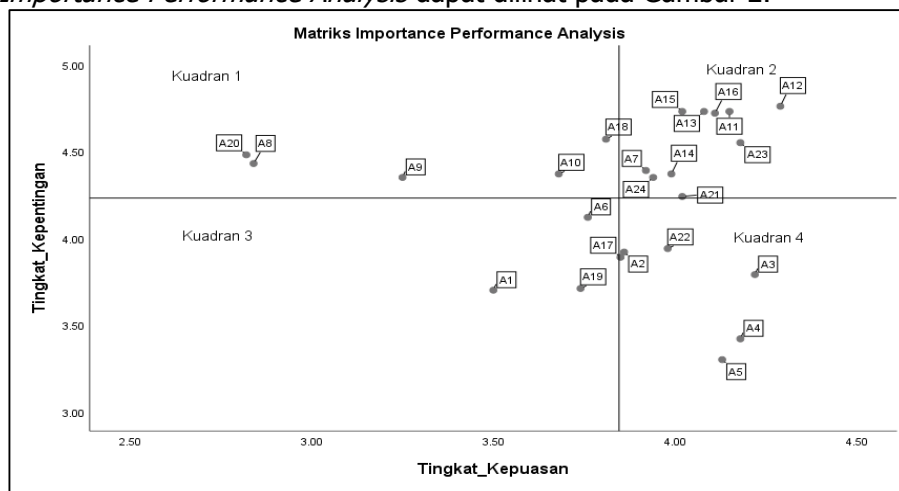
$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100$$

$$Tki = \frac{3,50}{3,70} \times 100$$

$$Tki = 0,946$$

4.5 Pembuatan Diagram *Importance Performance Analysis*

Diagram *Importance Performance Analysis* dibuat dengan menempatkan nilai tingkat kepuasan pada sumbu X dan nilai tingkat kepentingan pada sumbu Y dengan nilai garis tengah yang didapat dari rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan dari seluruh atribut. Gambar diagram *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tree Diagram Atribut 20

Rekapitulasi posisi atribut pada kuadran diagram *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Posisi Atribut Pada Kuadran

Kuadran	No. Atribut	Pernyataan	Kesimpulan
1	20	Pihak Rumah Makan membuat konsumen merasa aman dan nyaman	tingkat kepuasan yang rendah dengan tingkat kepentingan yang tinggi
	8	Toilet yang bersih	
	9	Tata letak Ruang yang nyaman	
	10	Alat makan yang bersih	
	18	Kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan harga	
2	17	Ruang makan yang bersih	Tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat kepentingan yang tinggi
	24	Karyawan bersedia memenuhi permintaan khusus	
	14	Layanan Rumah Makan konsisten	
	13	Biaya yang harus dibayarkan sesuai pesanan dan harga yang tercantum di menu	
	15	Karyawan sigap dalam melayani konsumen	
	21	Karyawan bersedia membantu pelanggan	
	16	Pelayanan rumah makan cepat dan tepat	
	11	Layanan Penyajian Makanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	
	23	Karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan santun	
3	12	Makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan	Tingkat kepuasan yang rendah dengan tingkat kepentingan yang tinggi
	1	Rumah makan memiliki tampak bangunan luar yang menarik	
	6	Kursi dan meja yang nyaman	
	19	Karyawan dapat memberikan informasi mengenai komposisi, dan cara pembuatan dari menu yang ada	
4	17	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan jelas	Tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat kepentingan yang rendah
	2	Rumah Makan memiliki tampak bangunan dalam yang menarik	
	3	Rumah Makan menyediakan area parkir yang memadai	
	4	Penampilan karyawan yang bersih dan rapi	
	5	Tampilan daftar menu yang jelas dan mudah dibaca	
	22	Karyawan bersedia mendengarkan saran konsumen	

5. ANALISIS

5.1 Analisis *Importance Performance Analysis*

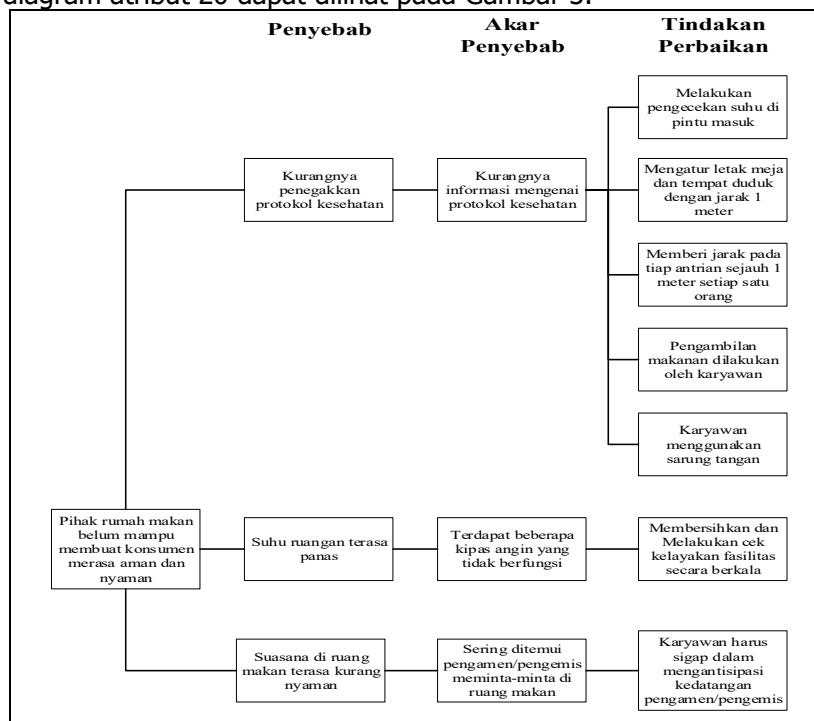
Atribut kualitas pelayanan yang terdapat pada kuadran 1 diantaranya adalah A20 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 2,82, A8 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 2,84, A9 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,46, A10 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,68, dan A18 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,81. Hal ini menunjukkan bahwa kelima atribut tersebut dianggap penting oleh konsumen akan tetapi, kinerja rumah makan dianggap belum memuaskan konsumen. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan ditujukan kepada atribut yang terdapat di kuadran 1. Semua atribut yang berada pada kuadran 2 adalah atribut yang dianggap penting dan memiliki kinerja yang sudah memuaskan konsumen. Pihak rumah makan wajib mempertahankan kinerja pada atribut tersebut. Atribut kualitas pelayanan yang terdapat pada kuadran 3 diantaranya adalah A1 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,5, A6 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,76, A19 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,74, dan A17 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,85. Pihak rumah makan tidak perlu memperhatikan atribut yang terdapat pada kuadran ini. Atribut kualitas pelayanan yang terdapat pada kuadran 4 diantaranya adalah A2 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,86, A3 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 4,22, A4, A5 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 4,18, dan A22 dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 3,98.

5.2 Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Tree Diagram

Usulan peningkatan kualitas pelayanan ditujukan kepada atribut yang terdapat pada kuadran 1 diantaranya adalah atribut 20,8,9,10 dan 18.

1. Usulan Peningkatan Atribut 20 (Pihak rumah makan membuat konsumen merasa aman dan nyaman)

Tree diagram atribut 20 dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tree Diagram Atribut 20

2. Usulan Peningkatan Atribut 8 (Toilet yang bersih)

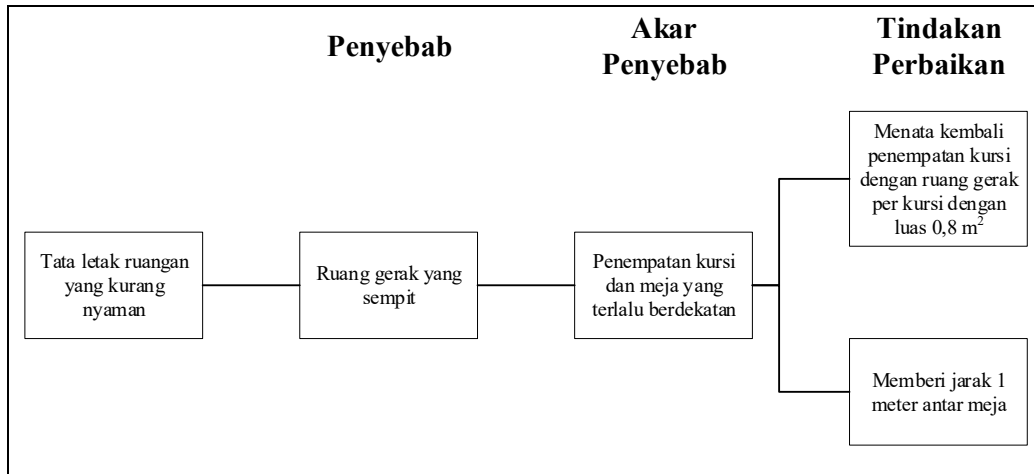
Tree diagram atribut 8 dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Tree Diagram Atribut 8

3. Usulan Peningkatan Atribut 9 (Tata letak ruangan yang nyaman)

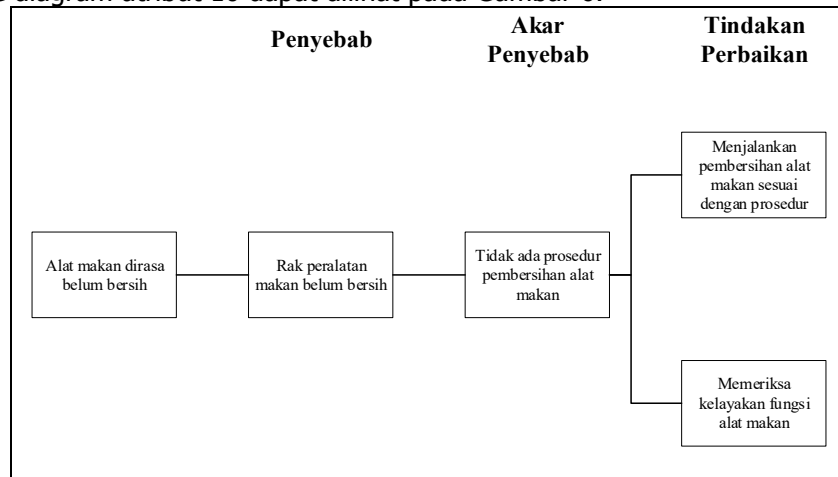
Tree diagram atribut 9 dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Tree Diagram Atribut 9

4. **Usulan Peningkatan Atribut 10 (Alat makan yang bersih)**

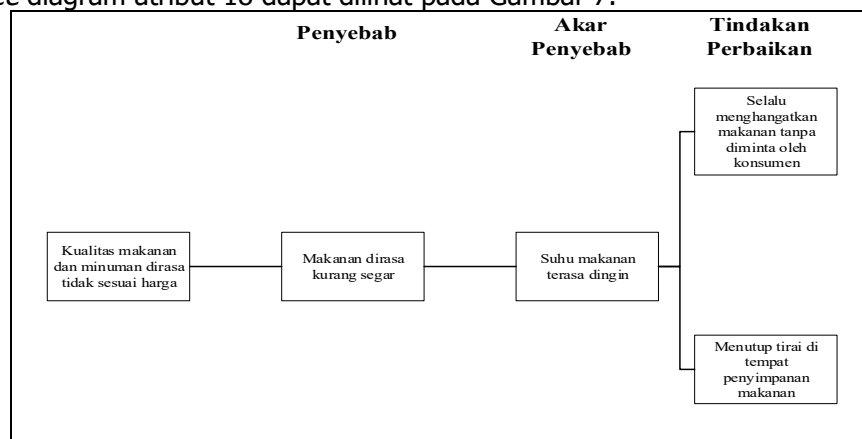
Tree diagram atribut 10 dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Tree Diagram Atribut 9

5. **Usulan Peningkatan Atribut 18 (Kualitas makanan dan minuman sesuai dengan harga yang ditawarkan)**

Tree diagram atribut 18 dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Tree Diagram Atribut 18

Rekapitulasi usulan peningkatan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Usulan Peningkatan

Rekapitulasi Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan			
No. Atribut	Tingkat Kesesuaian	Nama Atribut	Usulan Perbaikan
20	0,629	Pihak rumah makan membuat konsumen merasa aman dan nyaman	Membuat penanda batas pada antrian dengan jarak 1 meter
			Membuat penanda batas pada meja dan kursi dengan jarak 1 meter
			Pengambilan makanan hanya dilakukan oleh karyawan
			Karyawan menggunakan sarung tangan ketika memberikan makanan kepada konsumen
			Melakukan pengecekan suhu terhadap konsumen rumah makan
			Memeriksa kelayakan fasilitas di ruang makan dalam satu minggu sekali
			Karyawan harus sigap dalam mengantisipasi kedatangan pengamen/pengemis
8	0,641	Toilet yang bersih	Membuat jadwal piket dan pemeriksaan kelayakan fungsi toilet secara berkala
			Membuat poster larangan membuang sampah kedalam saluran air
9	0,795	Tata letak ruangan yang nyaman	Menata penempatan kursi dengan ruang gerak seluas 0,8 m ²
			Memberi jarak 1 meter antar meja
10	0,834	Alat makan yang bersih	Melakukan pembersihan peralatan makan sesuai dengan prosedur
			Memeriksa kelayakan fungsi dan wujud fisik peralatan makan
18	0,842	Kualitas makanan dan minuman sesuai dengan harga yang ditawarkan	Selalu menghangatkan makanan tanpa diminta oleh konsumen
			Menutup tirai di tempat penyimpanan makanan

6. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Nilai tingkat kepuasan Rumah Makan Bu Cucu sebesar 3,85 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 4,23 dari skala penilaian sebesar 5 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen belum maksimal.
2. Prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan berjumlah 5 atribut berupa atribut 20 (Pihak Rumah Makan membuat konsumen merasa aman dan nyaman) dengan tingkat kepuasan sebesar 2,82, atribut 8 (Toilet yang bersih) dengan tingkat kepuasan sebesar 2,84, atribut 9 (Tata letak ruangan yang nyaman) dengan tingkat kepuasan sebesar 3,25, atribut 10 (Alat makan yang bersih) dengan tingkat kepuasan sebesar 3,68, dan atribut 18 (Kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan harga) dengan tingkat kepuasan sebesar 3,82.
3. Usulan peningkatan berupa memberi tanda silang di lantai antrian dengan jarak 1 meter setiap satu orang pada antrian pengambilan makanan, mengatur letak meja dan tempat duduk agar memiliki jarak minimal 1 meter dengan tanda silang, melakukan pengecekan suhu pada konsumen sebelum masuk rumah makan, melakukan *maintenance* pada kipas angin secara berkala, karyawan sigap dalam mengantisipasi pengemis/pengamen yang masuk ke ruang makan, Usulan membuat jadwal piket pembersihan toilet untuk setiap hari dan mengecek kelayakan fasilitas yang ada di toilet, menata kembali penempatan kusi dengan ruang gerak seluas 0,8 m², memberi

jarak 1 meter antar meja, melakukan pembersihan peralatan makan sesuai dengan prosedur, memeriksa kelayakan fungsi dan wujud fisik peralatan makan, selalu menghangatkan makanan tanpa diminta oleh konsumen, dan menutup tirai tempat penyimpanan makanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* 15th Edition. Harlow: Pearson.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). Dinerserv: A tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 43(1), 57-59.