

Analisis Kualitas Pelayanan Resto Nasi Goreng X Menggunakan Metode *Service Quality*

DAFFA FADLU ROHMAN^{1*}, HENDANG SETYO RUKMI,¹

¹ Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Bandung, Jl.PHH Mustofa No.23 Bandung, 40124, Indonesia
Email: daffafadlurohmanbtbr@gmail.com

Received 30 01 2023 | Revised 06 02 2023 | Accepted 06 02 2023

ABSTRAK

Perkembangan dunia industri makanan saat ini sedang meningkat dengan sangat pesat. Peningkatan tersebut membuat pelaku usaha restoran perlu memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk memenuhi kepuasan konsumen. Resto Nasi Goreng X memiliki beberapa masalah pada kualitas pelayanannya dan perlu dilakukan beberapa perbaikan. Penelitian ini memberikan usulan-usulan perbaikan kualitas pelayanan Resto Nasi Goreng X menggunakan metode service quality (servqual). Berdasarkan dari hasil perhitungan menggunakan metode service quality (servqual) terdapat 13 atribut penyebab Gap 5 negatif yaitu pada gap 1 sebanyak 7 atribut, Gap 2 sebanyak 4 atribut, dan Gap 3 sebanyak 2 atribut. Hasil perhitungan bobot kepentingan pada Gap 5 menunjukkan ranking urutan perbaikan yang perlu dilakukan oleh Resto Nasi Goreng X yang salah satunya adalah atribut A3 (Kebersihan toilet). Pihak dapat mencari tahu kebersihan toilet seperti apa yang sesuai dengan ekspektasi konsumen dengan berkomunikasi langsung atau dengan membuat kotak kritik dan saran.

Kata Kunci: *Servqual, Analisis Gap*

ABSTRACT

The development of the world food industry is currently increasing very rapidly. This increase makes restaurant business actors need to have good service quality to meet consumer satisfaction. Nasi Goreng X Resto has several problems in terms of service quality and needs to do some improvement. This study provides suggestions for improving the service quality of X Fried Rice Resto using the service quality (servqual) method. Based on the results of calculations using the service quality (servqual) method, there are 13 attributes that cause negative Gap 5, namely Gap 1 with 7 attributes, Gap 2 with 4 attributes, and Gap 3 with 2 attributes. The results of the calculation of the weight of importance in Gap 5 show the ranking of the order of improvements that need to be carried out by the X Fried Rice Resto, one of which is attribute A3 (toilet cleanliness). Parties can find out what kind of toilet cleanliness meets consumer expectations by communicating directly or by creating a box of criticism and suggestions.

Key Word: *Servqual, Gap Analysis*

1. PENDAHULUAN

Kota Bandung dikenal sebagai kota kuliner. Beragam jenis olahan makanan dan minuman dijual di kota Bandung, mulai dari makanan ringan, makanan berat, minuman, dan berbagai macam jajanan-jajanan lainnya. Salah satu dari makanan berat yang sering dijumpai di kota Bandung adalah nasi goreng. Nasi goreng merupakan makanan yang cukup digemari di kalangan masyarakat kota Bandung. Pelaku usaha nasi goreng di sekitar kota Bandung juga terbilang banyak jumlahnya dari mulai yang berjualan keliling dengan gerobak, berjualan di pinggir jalan kota Bandung dan ada juga yang membuka restoran khusus untuk menu nasi goreng.

Resto Nasi Goreng X merupakan salah satu dari sekian banyak resto nasi goreng di kota Bandung. Nasi goreng X mulai berdiri pada tahun 1995 yang diawali dengan hanya membuka satu cabang restoran. Seiring berjalannya waktu Resto Nasi Goreng X semakin banyak diminati dan mulai membuka cabang baru. Cabang Resto Nasi Goreng X yang berada di jalan suka bersih ini memiliki nilai rating 2.6 dari 190 orang responden dan memiliki banyak keluhan dan komentar negatif mengenai kualitas pelayanan dari para konsumennya yang bisa dilihat pada *google review*. Menurut pemilik komentar buruk dari konsumen memang sudah ada sedari dulu namun belum dilakukan perbaikan. Kecilnya nilai rating yang disertai dengan banyaknya keluhan pada kolom komentar tersebut lambat laun mulai mempengaruhi omset yang didapatkan resto nasi goreng X. Pengaruh dari nilai rating dan banyaknya keluhan pada kolom komentar tersebut membuat omset resto nasi goreng X mengalami penurunan. Penurunan omset tersebut membuat pemilik restoran memiliki rasa ingin mengetahui mengapa pada Resto Nasi Goreng X memiliki rating yang kecil juga memiliki banyak komentar negatif pada kolom komentarnya. Penurunan omset restoran juga membuat pemilik merasa ingin melakukan perbaikan kualitas pelayanan pada Resto Nasi Goreng X.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini menjelaskan tahapan-tahapan yang digunakan dalam menyusun laporan.

2.1 Rumusan Masalah

Tahapan ini adalah tahap awal dari penelitian yang dilakukan, yaitu untuk merumuskan permasalahan yang sedang terjadi berdasarkan pada latar belakang penelitian.

2.2 Studi Literatur

Tahapan ini berisikan studi literatur yang berisikan teori-teori penunjang yang dijadikan sebagian dasar dalam pemecahan suatu permasalahan. Teori yang terdapat pada studi literatur mencakup pengertian jasa, pengertian kualitas jasa, dimensi kualitas jasa, karakteristik jasa, pengertian konsumen, pengertian kepuasan konsumen, pengertian *service quality*, teknik pengumpulan data, pengertian populasi, pengertian sampel, teknik sampling, skala pengukuran, uji validitas, dan uji reliabilitas.

2.4 Identifikasi Karakteristik Responden

Identifikasi karakteristik responden dilakukan guna memilih responden untuk kuesioner gap 5. Responden yang dipilih merupakan konsumen berusia 17 tahun yang pernah melakukan pembelian secara *dine in* minimal 1 kali di resto nasi goreng cenana dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Manajemen serta karyawan resto nasi goreng X juga dijadikan sebagai responden.

Manajemen dijadikan sebagai responden Gap 1, Gap 2, Gap 3 serta kuesioner tambahan Gap 1 & 2 sedangkan karyawan dijadikan sebagai responden untuk kuesioner tambahan Gap 3.

2.5 Pemilihan Teknik *Sampling*

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling tak acak (*purposive sampling*). teknik sampling ini dilakukan dengan cara mengambil sampel yang sudah ditentukan dengan berdasarkan pertimbangan tertentu.

2.6 Penentuan Jumlah Sampel

Sampel merupakan sebagian atau sejumlah anggota dari populasi. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus menurut Bernouli yang dapat dilihat di bawah ini.

$$n \geq \frac{(1,96)^2 \times 0,95 \times 0,05}{0,05^2}$$

$$n \geq 72,99 \text{ responden atau } 73 \text{ responden}$$

2.7 Identifikasi Dimensi Atribut Kualitas Pelayanan

Menurut pasuraman (1990) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah jaminan, empati, keandalan, daya tangkap, dan bukti fisik. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebutlah yang digunakan dalam penelitian ini. Atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 2.1 Atribut Kualitas Pelayanan

No Atribut	Dimensi	Atribut
A1	<i>Tangibles</i>	kenyamanan tempat makan (rapih, bersih, tidak berdesakan, dan leluasa keluar masuk)
A2		kenyamanan tempat cuci tangan (bersih, airnya cukup, tersedia sabun cuci tangan)
A3		kenyamanan toilet (bersih, airnya cukup, tidak bau, perlengkapan memadai)
A4		kondisi penerangan
A5		kenyamanan tempat parkir (daya tampung cukup banyak, terdapat petugas parkir)
A6		kondisi peralatan makan (bersih, lengkap, dan layak pakai)
A7		kenyamanan kursi dan meja (bersih, jumlahnya memadai, dan layak pakai)
A8		kebersihan dan kerapihan penampilan karyawan
A9		kejelasan informasi di daftar menu (informasi lengkap ada harga, keterangan menu, dan pajak yang dikenakan, serta tulisan terbaca jelas)
A10	<i>Reliability</i>	kualitas makanan (enak, memiliki ciri khas dalam rasa dan bumbu, serta kualitasnya konsisten)

Tabel 2.1 Atribut Kualitas Pelayanan (Lanjutan)

No Atribut	Dimensi	Atribut
A11		kesesuaian variasi menu nasi goreng yang tersedia dengan yang dipromosikan
A12		kesesuaian jam buka dan jam tutup restoran sesuai dengan yang diinformasikan
A13		kesesuaian makanan yang disajikan dengan yang dipesan
A14	<i>Responsiveness</i>	kesediaan karyawan melayani konsumen (mengarahkan meja, memilih menu, mengambilkan tissue/lap, makanan/minuman tambahan, dan menanggapi keluhan konsumen)
A15		kecepatan karyawan melayani konsumen (mengarahkan meja, memilih menu, mengambilkan tissue/lap dan makanan/minuman tambahan, menyajikan makanan/minuman, pelayanan take away, membereskan meja, proses pembayaran, menangani keluhan dll.)
A16	<i>Assurance</i>	pengetahuan karyawan (menu, promosi yang ditawarkan, dan prosedur pemesanan dan pembayaran)
A17		keramahan dan kesopanan karyawan saat menangani konsumen
A18		kehalalan makanan yang disajikan
A19		kebersihan makanan yang disajikan
A20		kesegaran makanan yang disajikan
A21		garansi makanan dan minuman jika pesanan tidak sesuai atau kualitasnya kurang baik
A22		penerapan protokol kesehatan
A23		keamanan dari kecelakaan di tempat makan
A24		keamanan dari kehilangan barang
A25		keamanan dari gangguan pihak eksternal (pengamen, pengemis, dan preman)
A26		kejujuran karyawan dalam melayani konsumen
A27	<i>Empaty</i>	Lokasi restoran strategis (dapat dijangkau dengan kendaraan motor ataupun mobil)
A28		karyawan berkomunikasi dengan bahasa dan ucapa yang mudah dipahami konsumen
A29		kejelasan informasi makanan yang diberikan karyawan
A30		manajemen restoran menyediakan tempat untuk menampung kritik dan saran konsumen
A31		potongan harga yang diberikan oleh pihak menejemen
A32		ketersediaan fasilitas penunjang (tv, radio, internet)

2.8 Rancangan Kuesioner

Pada penelitian ini kuesioner dijadikan salah satu alat untuk melakukan pengumpulan data.. Skala untuk kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Jumlah skala likert yang digunakan adalah genap, jumlah genap tersebut guna menghindari jawaban yang netral.

3.9 Pengumpulan Data Untuk Pengujian Alat Ukur

Tahapan ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner yang sudah dibuat kepada responden. Kuesioner tersebut dibagikan kepada minimal 30 responden, responden tersebut merupakan pelanggan nasi goreng X. Data yang didapatkan dari 30 responden tersebut dikumpulkan untuk dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

2.10 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden.

2.11 Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada minimal 73 responden. Penyebaran kuesioner ini meliputi data diri responden, kuesioner tingkat kepentingan konsumen, kuesioner persepsi konsumen, dan kuesioner ekspektasi konsumen. Penyebaran kuesioner tingkat kepentingan, persepsi, dan ekspektasi konsumen ini dilakukan secara bersamaan.

2.12 Pengukuran Gap Kualitas Layanan

Pada tahap ini dilakukan perhitungan skor setiap Gap, dari Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 5 dari semua kuesioner yang telah dibuat.

a. Perhitungan Bobot Kepentingan

Data yang digunakan pada perhitungan bobot kepentingan adalah data kuesioner tingkat kepentingan.

b. Perhitungan Gap 5

Perhitungan gap 5 ini dilakukan guna mengetahui selisih antara persepsi dengan ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Perhitungan Gap 5 sebagai berikut.

$$\text{Skor Gap 5} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor ekspektasi} \quad (1)$$

$$\text{Skor Gap 5 Terbobot} = (\text{Skor persepsi} - \text{Skor ekspektasi}) \times \text{Bobot Kepentingan} \quad (2)$$

c. Perhitungan Gap 1

Perhitungan Gap 1 ini dilakukan guna mengetahui perbedaan antara persepsi manajemen pada ekspektasi konsumen terhadap ekspektasi konsumen. Persamaan dalam perhitungan Gap 1 adalah sebagai berikut.

$$\text{Nilai Gap 1} = \frac{\text{Persepsi Manajemen mengenai ekspektasi konsumen}}{\text{Ekspektasi Konsumen}} \quad (3)$$

d. Perhitungan Gap 2

Perhitungan gap 2 ini dilakukan guna mengetahui kesenjangan diantara *standar performance* dengan persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen.

$$\text{Nilai Gap 2} = \text{Standard Performance} - \text{Persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen} \quad (4)$$

e. Perhitungan Gap 3

Perhitungan gap 3 ini dilakukan guna mengetahui kesenjangan diantara *service delivery* dengan *standard performance*.

$$\text{Nilai Gap 3} = \text{Service Delivery} - \text{Standard Performance} \quad (5)$$

2.13 Analisis

Analisis pada penelitian ini terdiri dari analisis keseluruhan gap, analisis perbaikan setiap atribut, dan rekapitulasi perbaikan kualitas pelayanan.

2.14 Kesimpulan dan Saran

Tahapan kesimpulan dan saran ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan data-data yang sudah diperoleh dari pengolahan data untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada resto nasi goreng X.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penyebaran Kuesioner Untuk Pengujian Alat Ukur

Penyebaran kuesioner untuk uji alat ukur terdiri dari 32 atribut pertanyaan. Penyebaran kuesioner ini dilakukan kepada sebanyak 30 orang responden. Penyebaran kuesioner ini dilakukan untuk mendapatkan data mentah yang selanjutnya akan di uji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.2 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur digunakan guna mengetahui ketepatan dan ke konsistenan dari suatu instrument yang digunakan. Uji validitas digunakan guna mengetahui ketepatan dari masing-masing pertanyaan kuesioner. Uji validitas membandingkan antara nilai R_{hitung} dengan nilai R_{tabel} , nilai R_{tabel} didapat dari $N = 30$ yaitu sebesar 0,361. Uji reliabilitas digunakan guna mengetahui tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan. Data dinyatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.7 maka data dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa semua variabel valid dan reliabel.

3.3 Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian

Kuesioner disebarkan kepada minimal 73 responden, penyebaran kuesioner ini meliputi data diri responden, kuesioner tingkat kepentingan konsumen, kuesioner persepsi konsumen, dan kuesioner ekspektasi konsumen.

3.4 Perhitungan Bobot Kepentingan

Perhitungan bobot kepentingan ini dilakukan dengan cara menghitung rata-rata dari atribut tingkat kepentingan konsumen. setelah itu, dilanjutkan dengan menghitung rata-rata bobot kepentingan dimensi.

*Analisis Kualitas Pelayanan Resto Nasi Goreng X
Menggunakan Metode Service Quality*

3.5 Perhitungan Gap 5

Hasil perhitungan Gap 5 dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 3.1 Perhitungan Gap 5

No Atribut	Rata-rata ersepsi Konsumen	Rata-rata Ekspektasi Konsumen	Gap 5	Bobot Kepentingan	Gap 5 Terbobot
1	3.323	3.071	0.253	0.204	0.051
2	2.697	3.222	-0.525		-0.107
3	2.232	3.434	-1.202		-0.245
4	3.343	3.222	0.121		0.025
5	3.051	3.313	-0.263		-0.054
6	3.293	3.202	0.091		0.019
7	3.283	3.192	0.091		0.019
8	3.212	3.141	0.071		0.014
9	3.263	3.283	-0.020		-0.004
10	3.354	3.313	0.040		0.203
11	3.303	3.222	0.081	0.016	
12	3.212	3.424	-0.212	-0.043	
13	3.051	3.293	-0.242	-0.049	
14	3.242	3.101	0.141	0.195	0.028
15	2.919	3.374	-0.455		-0.089
16	2.818	3.374	-0.556	0.203	-0.113
17	2.768	3.545	-0.778		-0.158
18	3.606	3.596	0.010		0.002
19	3.616	3.566	0.051		0.010
20	3.404	3.354	0.051		0.010
21	3.374	3.333	0.040		0.008
22	3.232	3.162	0.071		0.014
23	3.263	3.192	0.071		0.014
24	3.364	3.273	0.091		0.018
25	2.899	3.525	-0.626		-0.127
26	3.586	3.535	0.051		0.010
27	2.848	3.404	-0.556	0.195	-0.108
28	3.182	3.455	-0.273		-0.053
29	3.192	3.091	0.101		0.020
30	3.323	3.192	0.131		0.026
31	3.343	3.202	0.141		0.028
32	2.697	3.283	-0.586		-0.114

3.6 Perhitungan Gap 1

Hasil perhitungan Gap 1 dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2 Perhitungan Gap 1

No Atribut	Atribut	Persepsi Manajemen Mengenai Ekspektasi Konsumen	Ekspektasi Konsumen	Gap1
A2	kenyamanan tempat cuci tangan (bersih, airnya cukup, tersedia sabun cuci tangan)	3	3.222	-0.222
A3	kenyamanan toilet (bersih, airnya cukup, tidak bau, perlengkapan memadai)	3	3.434	-0.434
A5	kenyamanan tempat parkir (daya tampung cukup banyak, terdapat petugas parkir)	3	3.313	-0.313
A9	kejelasan informasi di daftar menu (informasi lengkap ada harga, keterangan menu, dan pajak yang dikenakan, serta tulisan terbaca jelas)	3	3.283	-0.283
A12	kesesuaian jam buka dan jam tutup restoran sesuai dengan yang diinformasikan	4	3.424	0.576
A13	kesesuaian makanan yang disajikan dengan yang dipesan	4	3.293	0.707
A15	kecepatan karyawan melayani konsumen (mengarahkan meja, memilih menu, mengambilkan tissue/lap dan makanan/minuman tambahan, menyajikan makanan/minuman, pelayanan take away, membereskan meja, proses pembayaran, menangani keluhan dll.)	4	3.374	0.626
A16	pengetahuan karyawan (menu, promosi yang ditawarkan, dan prosedur pemesanan dan pembayaran)	4	3.374	0.626
A17	keramahan dan kesopanan karyawan saat menangani konsumen	4	3.545	0.455
A25	keamanan dari gangguan pihak eksternal (pengamen, pengemis, dan preman)	3	3.525	-0.525
A27	Lokasi restoran strategis (dapat dijangkau dengan kendaraan motor ataupun mobil)	3	3.404	-0.404
A28	karyawan berkomunikasi dengan bahasa dan ucapa yang mudah dipahami konsumen	4	3.455	0.545
A32	ketersediaan fasilitas penunjang (tv, radio, internet)	3	3.283	-0.283

3.7 Perhitungan Gap 2

Hasil perhitungan Gap 2 dapat dilihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3 Perhitungan Gap 2

No Atribut	Atribut	Standar Performance	Persepsi Manajemen Mengenai Ekspektasi Konsumen	gap 2
A12	kesesuaian jam buka dan jam tutup restoran sesuai dengan yang diinformasikan	3	4	-1
A13	kesesuaian makanan yang disajikan dengan yang dipesan	3	4	-1
A15	kecepatan karyawan melayani konsumen (mengarahkan meja, memilih menu, mengambilkan tissue/lap dan makanan/minuman tambahan, menyajikan makanan/minuman, pelayanan take away, membereskan meja, proses pembayaran, menangani keluhan dll.)	3	4	-1
A16	pengetahuan karyawan (menu, promosi yang ditawarkan, dan prosedur pemesanan dan pembayaran)	4	4	0
A17	keramahan dan kesopanan karyawan saat menangani konsumen	4	4	0
A28	karyawan berkomunikasi dengan bahasa dan ucapan yang mudah dipahami konsumen	3	4	-1

3.8 Perhitungan Gap 3

Hasil perhitungan Gap 3 dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4 Perhitungan Gap 3

No atribut	Atribut	Service Delivery	Standard Performance	Gap 3
16	pengetahuan karyawan (menu, promosi yang ditawarkan, dan prosedur pemesanan dan pembayaran)	3	4	-1
17	keramahan dan kesopanan karyawan saat menangani konsumen	3	4	-1

3.9 Penyebaran Kuesioner *Measure Antecedents*

Kuesioner *measure antecedents* adalah kuesioner tambahan untuk menganalisis penyebab ketidakpuasan pada pelanggan yang diakibatkan oleh Gap 1, Gap 2, dan Gap 3. Pernyataan dari kuesioner ini didapatkan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1990). Kuesioner *measure antecedents* gap 1 dan gap 2 yang disebarakan kepada pihak manajemen resto dan kuesioner *measure antecedents* gap 3 yang disebarakan kepada karyawan resto.

3.10 Analisis

Melakukan analisis pada Gap 5 merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam menganalisis atribut kualitas layanan sebelum menganalisis Gap 1, 2, dan 3. Gap 5 merupakan nilai gap yang disebabkan oleh adanya kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang sebenarnya diterima oleh konsumen. Hasil Gap 5 dan Gap penyebabnya yang dapat dilihat pada Tabel 3.5

Tabel 3.5 Penyebab Gap 5 Negatif

No Atribut	Atribut	Penyebab Gap 5 Negatif
A2	Kenyamanan tempat cuci tangan (bersih, airnya cukup, tersedia sabun cuci tangan)	Gap 1
A3	kenyamanan toilet (bersih, airnya cukup, tidak bau, perlengkapan memadai)	Gap 1
A5	Kenyamanan tempat parkir (daya tampung cukup banyak, terdapat petugas parkir)	Gap 1
A9	Kejelasan informasi di daftar menu (informasi lengkap ada harga, keterangan menu, dan pajak yang dikenakan, serta tulisan terbaca jelas)	Gap 1
A12	Kesesuaian jam buka dan jam tutup restoran sesuai dengan yang diinformasikan	Gap 2
A13	Kesesuaian makanan yang disajikan dengan yang dipesan	Gap 2
A15	Kecepatan karyawan melayani konsumen (mengarahkan meja, memilih menu, mengambilkan tissue/lap dan makanan/minuman tambahan, menyajikan makanan/minuman, pelayanan take away, membereskan meja, proses pembayaran, menangani keluhan dll.)	Gap 2
A16	Pengetahuan karyawan (menu, promosi yang ditawarkan, dan prosedur pemesanan dan pembayaran)	Gap 3
A17	Keramahan dan kesopanan karyawan saat menangani konsumen	Gap 3
A25	keamanan dari gangguan pihak eksternal (pengamen, pengemis, dan preman)	Gap 1
A27	Lokasi restoran strategis (dapat dijangkau dengan kendaraan motor ataupun mobil)	Gap 1
A28	Karyawan berkomunikasi dengan bahasa dan ucapan yang mudah dipahami konsumen	Gap 2
A32	Ketersediaan fasilitas penunjang (tv, radio, internet)	Gap 1

Berdasarkan hasil pengukuran pada gap 1 didapatkan beberapa atribut yang bernilai negatif. Atribut-atribut yang bernilai negatif tersebut adalah atribut A2, A3, A9, A25, A27, dan A32. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen, seperti contohnya pada atribut A2 (Kenyamanan tempat cuci tangan), Manajemen mempersepsikan bahwa tempat cuci tangan yang tersedia sudah dirasa cukup dalam hal kesediaan sabun cucitangan karena menurut manajemen, dengan disediakannya alat makan seperti sendok dan garpu konsumen tidak terlalu memerlukan sabun cuci tangan yang membuat manajemen berfikir bahwa ketersediaan sabun cuci tangan di tempat cuci tangan sudah dirasa cukup yang sebenarnya hal tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen karena sabun cuci tangan sangat diperlukan untuk menjaga kebersihan konsumen terlebih pada masa pandemic seperti sekarang.

Berdasarkan hasil pengukuran pada gap 2 didapatkan beberapa atribut yang bernilai negatif. Atribut-atribut yang bernilai negatif tersebut adalah atribut A12, A13, A15, dan A28. . Nilai negatif pada gap 2 tersebut menunjukkan bahwa *standard performance* Resto Nasi Goreng X tidak sesuai dengan persepsi manajemen, dari hal tersebut bisa dilihat bahwa nilai negatif di gap 5 pada atribut A12, A13, A15, dan A28. disebabkan oleh ketidaksesuaian *standard performance* Resto Nasi Goreng X dengan persepsi manajemen seperti contohnya pada atribut A12 (kesesuaian jam buka dan jam tutup restoran sesuai dengan yang diinformasikan), Penyebab ketidakpuasan Gap 5 di atribut ini terdapat pada gap 2 dimana persepsi manajemen sudah sama dengan ekspektasi pelanggan namun belum sejalan dengan standar performansi. Hal tersebut disebabkan karena selama ini jam buka dan jam tutup restoran hanya dikomunikasikan secara lisan kepada karyawan tanpa adanya aturan yang tertulis.

Berdasarkan hasil pengukuran pada gap 3 didapatkan dua atribut yang bernilai negatif. Atribut yang bernilai negatif pada gap 3 tersebut adalah atribut A16 dan A17. Nilai negatif pada gap 3 tersebut menunjukkan bahwa *service delivery* Resto Nasi Goreng X tidak sesuai dengan *standard performance* yang sudah ditetapkan. Sebagai contohnya pada atribut A16 (pengetahuan karyawan), Nilai negatif pada hasil perhitungan Gap 3 ini disebabkan oleh ketidakmampuan karyawan dalam menguasai informasi apa saja yang seharusnya dapat disampaikan kepada konsumen.

3.11 Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Usulan peningkatan kualitas pelayanan keseluruhan resto nasi goreng X. Usulan peningkatan kualitas pelayanan diurutkan dari Gap 5 yang terbobot yang bernilai paling negatif terbesar hingga terkecil untuk menentukan prioritas utama perbaikan.

1. Berdasarkan penyebab nilai gap 5 negatif pada gap 1 resto nasi goreng X disarankan untuk lebih memperhatikan lagi perihal kenyamanan pada tempat cuci tangan dan toilet. Resto nasi goreng X juga disarankan untuk menambahkan informasi berupa pajak yang dikenakan pada daftar menu. Selain itu, resto juga disarankan untuk memberikan aturan larangan bagi pengamen karna dirasa dapat mengganggu konsumen.
2. Berdasarkan penyebab nilai gap 5 negatif pada gap 2 resto disarankan untuk membuat standar operasional untuk jam buka resto dan cara karyawan menangani konsumen.
3. Berdasarkan penyebab nilai gap 5 negatif pada gap 3 resto disarankan untuk memberikan evaluasi kerja bagi karyawan serta memberikan penghargaan lebih bagi karyawan yang memiliki performa yang baik selama bekerja.

4. KESIMPULAN

Terdapat 13 atribut bernilai negatif pada gap 5. Atribut-atribut tersebut diurutkan sesuai dengan hasil perhitungan bobot kepentingan pada Gap 5 menunjukkan ranking urutan perbaikan yang perlu dilakukan oleh Resto Nasi Goreng X yaitu A3(kenyamanan toilet), A17(keramahan dan kesopanan karyawan saat menangani konsumen), A25(keamanan dari gangguan pihak eksternal), A32(ketersediaan fasilitas penunjang), A16(pengetahuan karyawan), A27(Lokasi restoran strategis), A2(kenyamanan tempat cuci tangan), A15(kecepatan karyawan melayani konsumen), A28(karyawan berkomunikasi dengan bahasa dan ucapa yang mudah dipahami konsumen), A13(kesesuaian makanan yang disajikan dengan yang dipesan), A12(kesesuaian jam buka dan jam tutup restoran sesuai dengan yang diinformasikan), dan A9(kejelasan informasi di daftar menu). Nilai Gap 5 negatif yang berasal dari gap 1 ada sebanyak 7 atribut yaitu atribut A2, A3, A5, A9, A25, A27, dan A32. Nilai Gap 5 negatif yang berasal dari gap 2 ada sebanyak 4 atribut yaitu atribut A12, A13, A15, dan A28. Nilai Gap 5 negatif yang berasal dari gap 3 ada sebanyak 2 atribut yaitu atribut A16 dan A17. Usulan perbaikan bagi resto nasi goreng X diantaranya adalah resto nasi goreng X disarankan untuk lebih memperhatikan lagi perihal kenyamanan pada tempat cuci tangan dan toilet, resto nasi goreng X juga disarankan untuk menambahkan informasi berupa pajak yang dikenakan pada daftar menu, resto juga disarankan untuk memberikan aturan larangan bagi pengamen karna dirasa dapat mengganggu konsumen, membuat standar operasional untuk jam buka resto dan cara karyawan menangani konsumen, resto juga disarankan untuk memberikan evaluasi kerja bagi karyawan serta memberikan penghargaan lebih bagi karyawan yang memiliki performa yang baik selama bekerja.

