

# USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN "X" DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DINESERV* DAN *SERVQUAL*

MOCHAMAD NOVIAR ANGGAKUSUMAH, AMBAR HARSONO, DWI  
NOVIRANI

Jurusan Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: [mochnoviar@gmail.com](mailto:mochnoviar@gmail.com)

## ABSTRAK

*Restoran "X" harus dapat memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan lebih baik dibandingkan para pesaingnya dengan cara melakukan perbaikan terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Metode DINESERV digunakan untuk menurunkan atribut kualitas jasa di restoran, dan metoda SERVQUAL digunakan untuk menganalisis Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 5 yang terjadi sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan.. Berdasarkan 25 buah atribut yang diturunkan dari DINESERV, ada 10 atribut dengan nilai Gap 5 bernilai positif. Dari 15 atribut pada Gap 5 yang bernilai negatif, ada 11 atribut yang bernilai negatif pada Gap 1. Dari 4 atribut yang bernilai positif pada Gap 1, 1 atribut bernilai negatif pada Gap 2 dan 3 atribut bernilai negatif pada Gap 3. Gap 1, gap 2 dan gap 3 negatif akan dicari penyebabnya dengan kuesioner tambahan. Berdasarkan hasil analisa, prioritas utama adalah perbaikan pelayanan restoran antara lain membuat standar kebersihan, memperbaiki tampilan buku menu supaya lebih menarik secara visual, dan memodifikasi kursi dan meja agar lebih nyaman.*

**Kata kunci:** restoran, perbaikan kualitas pelayanan jasa, gap, DINESERV, SERVQUAL

## ABSTRACT

*Restaurant "X" must be able to meet the expectations and needs of customers better than its competitors by improving the services provided. DINESERV method was used to derive attributes of quality of service in the restaurant, and SERVQUAL method was used to analyze Gap 1, Gap 2 Gap 3, and Gap 5 that occurred as a basis for improvement of service quality. From 25 attributes derived from DINESERV, there are 10 attributes with positive value in Gap 5. Out of 15 attributes with negative value in Gap 5, there are 11 attributes with negative value at Gap 1. Out of 4 attributes with positive value in Gap 1, there is one attribute that is negative at Gap 2 and 3 attributes is negative at Gap 3. The cause of attributes with negative values in Gap 1, Gap 2 and Gap 3 which will be analyze with additional questionnaires. Based on the analysis, the main priority is the improvement of restaurant's services, such as developing restaurant hygiene standards, improving the appearance of the menu guide to make it more visually appealing, and modifying the chairs and tables to make it more comfortable.*

**Keywords:** restaurant, quality service, gap, DINESERV, SERVQUAL

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Pengantar

Restoran–restoran baru dan inovatif bermunculan di Kota Bandung, dan pelanggan ingin mendapatkan pelayanan restoran yang baik serta mendapatkan makanan dan minuman yang berkualitas dari segi pengolahan, penyajian, serta menikmati fasilitas yang tersedia pada restoran tersebut. Maka dari itu, pelanggan cenderung memilih restoran yang memberikan pelayanan jasa terbaik. Restoran “X” merupakan salah satu restoran baru yang bergerak dibidang bisnis kuliner yang beralamat di Jalan Cempaka Nomor 7 Kota Bandung. Namun dengan berdirinya restoran ini maka persaingan dalam bisnis kuliner menjadi lebih sengit, sehingga untuk menjaga eksistensi restoran diperlukan perbaikan serta peningkatan kualitas agar memenangkan persaingan dari para pesaing. Pihak manajemen harus memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan dengan cara melakukan peningkatan terhadap pelayanan jasa yang diberikan agar tidak mendapatkan keluhan dan kritik dan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya. Pihak manajemen harus mengetahui tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan apakah sudah memenuhi harapan dan persepsi pelanggan, sehingga Restoran “X” dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa berdasarkan hal-hal yang diinginkan oleh pelanggan.

### 1.2. Identifikasi Masalah

Persaingan bisnis kuliner di Kota Bandung sangat ketat. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyak bermunculan restoran-restoran baru di Kota Bandung yang menawarkan menu yang variatif, tempat nyaman mungkin, dan lokasi yang strategis. “X” merupakan salah satu restoran yang bergerak dibidang kuliner. Pihak manajemen restoran ini harus mengetahui apa yang diinginkan pelanggan yang datang, lalu memenuhi harapan dan kebutuhannya. Manajemen harus mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan, agar dapat dilakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa berdasarkan yang diharapkan oleh pelanggan. Maka dari itu, diperlukan suatu alat ukur yang valid untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan jasa yang jelas dengan parameter-parameter yang ada dengan metode DINESERV dan SERVQUAL. Dengan demikian restoran “X” mampu bersaing dengan restoran-restoran sejenis lainnya dan semakin banyak pelanggan yang akan datang.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1. Kualitas

Pengertian kualitas menurut Goetsch (2006) dalam Tjiptono (2005) didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan.

### 2.2. DINESERV

Metode yang menilai kualitas jasa di restoran yang dikembangkan oleh Stevens *et al.* (1995). Metode ini adalah perkembangan dari metode SERVQUAL. Darley dan Gilbert (1995) dalam Vanniarajan dan Meharajan (2012) menyatakan bahwa dimensi fisik dari sebuah bisnis dapat sangat mempengaruhi kesuksesan dari sebuah bisnis, contohnya adalah restoran. Produk yang ditawarkan oleh restoran memerankan peran yang sangat penting dalam kualitas pelayanan pada industri rumah makan (Vanniarajan dan Meharajan, 2012). Kin *et al.* (2006) dalam Vanniarajan dan Meharajan (2012) menjelaskan bahwa terdapat keluaran dari

hubungan kualitas dengan industri restoran.

### **2.3. Service Quality**

Pendekatan pengukuran kualitas pelayanan yang banyak dijadikan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1990). Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atau atribut yang bersangkutan, maka kepuasan dan kualitas jasa pun akan meningkat, begitu pula sebaliknya (Tjiptono, 2005). Menurut Parasuraman, et al. (1990) terkait dengan model *SERVQUAL*, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Ketidakesesuaian muncul dari lima macam kesenjangan yang dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Gap 1, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Gap 2, yaitu kesenjangan yang terjadi pada spesifikasi kualitas jasa. Gap 3, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan proses pemberian/penyampaian jasa. Gap ini menunjukkan perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian pelayanan yang diberikan oleh karyawan (*contact persone*). Gap 4, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Gap 5, yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen. Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan.

### **2.4. Dimensi Kualitas**

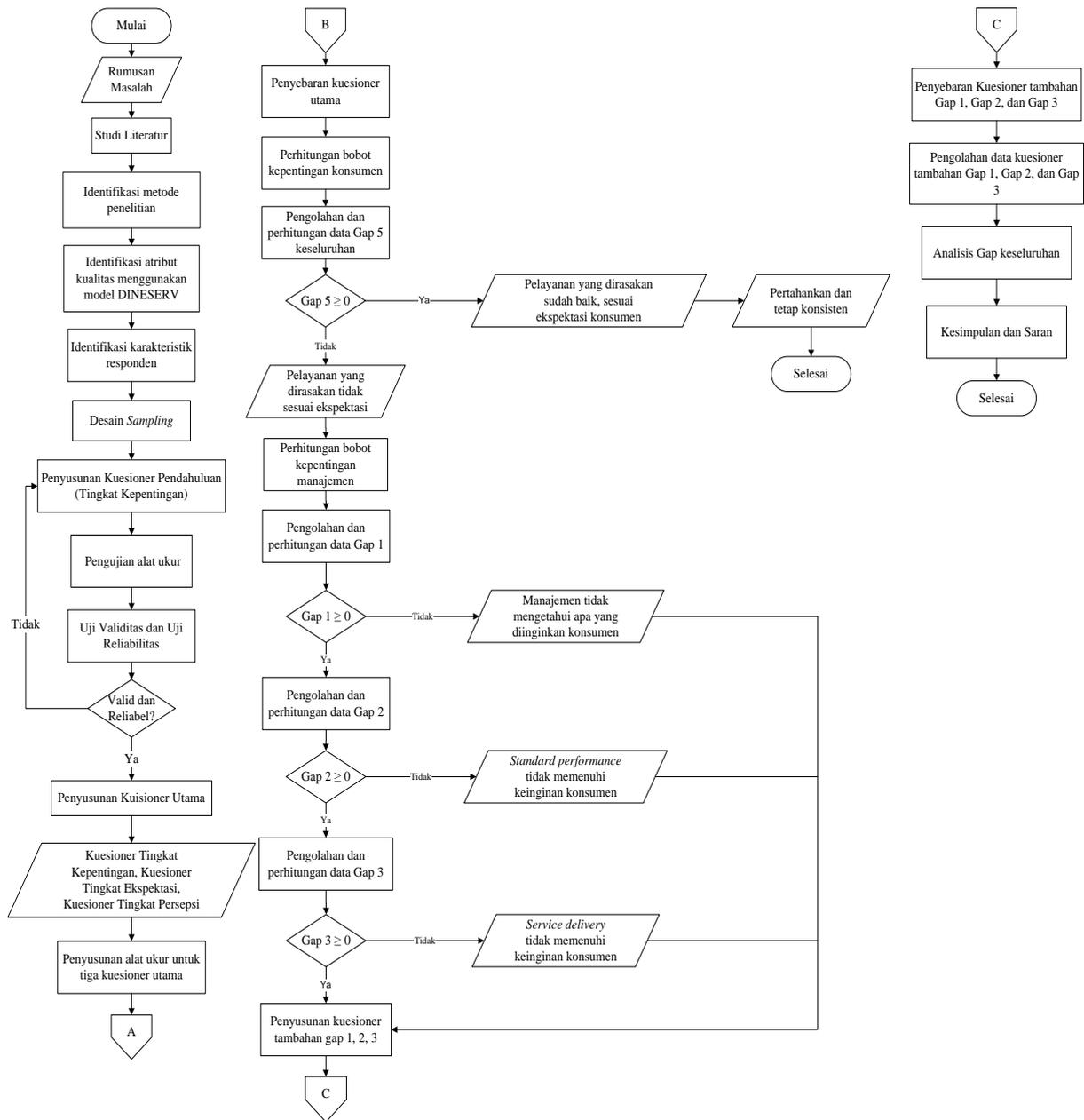
Penelitian menggunakan dimensi berasal dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability*.

### **2.5. Desain Sampling**

Sampel hanya sebagian dari populasi yang dapat mewakili dan menggambarkan sifat populasi yang diinginkan secara keseluruhan. Istilah pokok yang berkaitan erat dengan aspek sampling, yaitu populasi. Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi yang akan diteliti harus diidentifikasi dengan jelas sebelum penelitian dilakukan.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan memecahkan masalah. Langkah-langkah pemecahan masalah dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Langkah-langkah Pemecahan Masalah Penelitian**

#### 4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan data diawali dengan penyebaran kuesioner pendahuluan terhadap 30 responden yang hasilnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang mengakibatkan 4 atribut direduksi menjadi 25 atribut dari 29 atribut yang dijadikan kuesioner utama untuk disebarkan kepada sampel penelitian sebanyak 100 responden, teknik *sampling* menggunakan teknik *convenience sampling*. Setelah itu hasil penyebaran kuesioner tingkat kepentingan pelanggan, kuesioner ekspektasi pelanggan, dan kuesioner persepsi pelanggan dilakukan perhitungan Gap 5 keseluruhan, Gap 1, Gap 2, dan Gap 3. Perhitungan Gap 4 tidak dilakukan karena tidak adanya *service promises* yang diberikan oleh restoran.

##### 4.1. Penyebab Gap Terdeteksi

Penyebab gap terdeteksi dari hasil penyebaran kuesioner utama dapat dilihat pada Tabel 1.

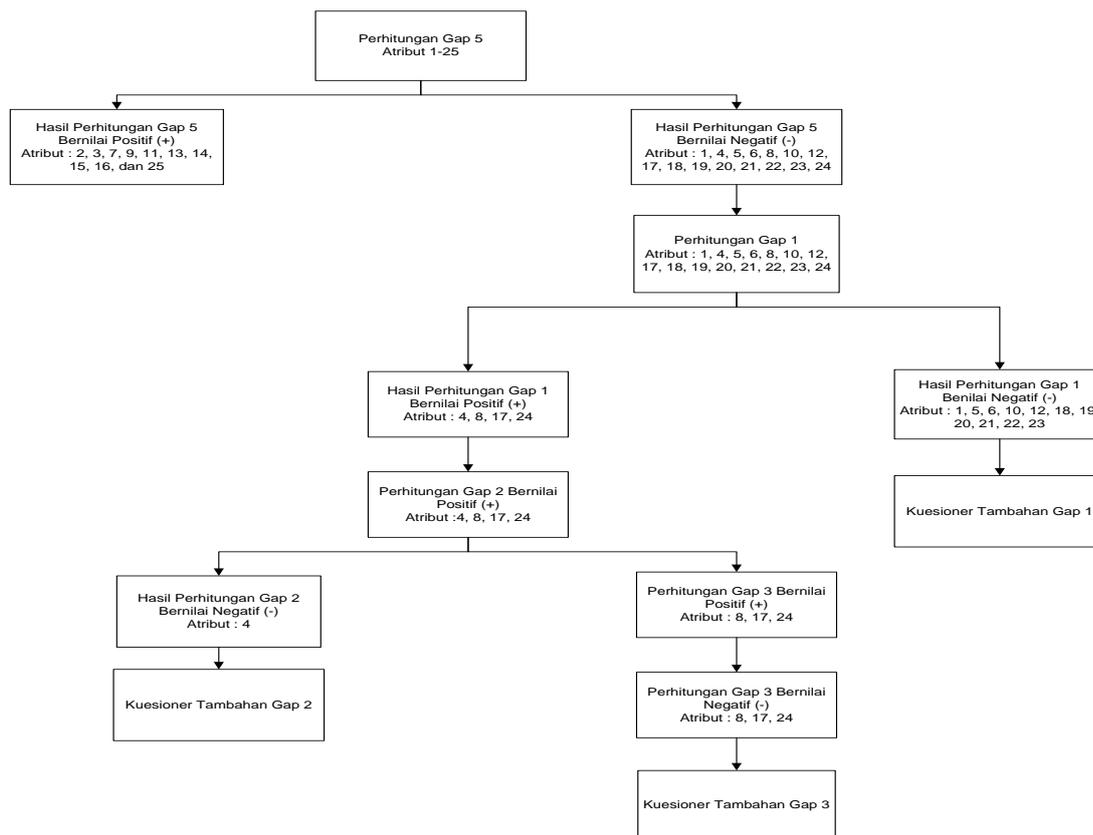
**Tabel 1. Hasil Penyebab Gap Terdeteksi**

No. Atribut	Atribut Pertanyaan	Gap 5 Terbobot	Gap Terdeteksi
8	Toilet restoran benar-benar bersih	-0,124	Gap 3
6	Buku menu restoran dapat merefleksikan dari citra restoran	-0,120	Gap 1
5	Tampilan buku menu restoran mudah dibaca	-0,100	Gap 1
10	Ruangan makan restoran memiliki tempat duduk nyaman	-0,100	Gap 1
19	Pegawai restoran dapat menjawab seluruh pertanyaan pelanggan dengan lengkap dan jelas	-0,097	Gap 1
21	Pegawai restoran sanggup dan bersedia memberikan informasi kepada pelanggan mengenai menu yang ada, komposisi dan cara pembuatannya	-0,093	Gap 1
1	Area parkir dan eksterior bangunan menarik secara visual	-0,092	Gap 1
12	Pelayanan restoran sesuai waktu yang dijanjikan	-0,088	Gap 1
17	Pelayanan restoran cepat dan tepat	-0,086	Gap 1
20	Pegawai restoran membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya diri ketika harus berinteraksi dengan mereka	-0,081	Gap 1
4	Dekorasi restoran sesuai dengan <i>image</i> dan <i>range</i> harganya	-0,068	Gap 2
24	Pegawai simpatik serta menenangkan bila terjadi suatu masalah	-0,065	Gap 3
23	Pegawai dapat mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pelanggan	-0,046	Gap 1
18	Permintaan khusus pelanggan selalu diusahakan untuk dipenuhi	-0,027	Gap 3
22	Pegawai cepat tanggap (peka) terhadap kebutuhan dan keinginan individu pelanggan dibandingkan mementingkan terhadap prosedur dan aturan yang berlaku di restoran	-0,023	Gap 1

## 5. ANALISIS

### 5.1. Alur Hasil Perhitungan Gap Keseluruhan

Alur hasil perhitungan gap keseluruhan dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang direduksi, dan memperlihatkan alur hasil perhitungan gap keseluruhan dimulai dari Gap 5, Gap 1, Gap 2, dan Gap 3 seperti pada Gambar 2.



**Gambar 2. Alur Hasil Gap Keseluruhan**

**5.2. Analisis Gap 1**

Gap 1 merupakan kesenjangan yang terjadi akibat perbedaan antara persepsi manajemen restoran mengenai ekspektasi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan. Hasil pengolahan data Gap 1 terdapat pada Tabel 2 dan 3.

**Tabel 2. Analisis Gap 1 Bernilai Negatif (-)**

No Atribut	Atribut Pertanyaan	Gap 1 Terbobot
1	Area parkir dan eksterior bangunan menarik secara visual	-0,061
5	Tampilan buku menu restoran mudah dibaca	-0,102
6	Buku menu restoran dapat merefleksikan dari citra restoran	-0,090
10	Ruangan makan restoran memiliki tempat duduk nyaman	-0,131
12	Pelayanan restoran sesuai waktu yang dijanjikan	-0,119
18	Permintaan khusus pelanggan selalu diusahakan untuk dipenuhi	-0,041
19	Pegawai restoran dapat menjawab seluruh pertanyaan pelanggan dengan lengkap dan jelas	-0,101
20	Pegawai restoran membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya diri ketika harus berinteraksi dengan mereka	-0,108
21	Pegawai restoran sanggup dan bersedia memberikan informasi kepada pelanggan mengenai menu yang ada, komposisi dan cara pembuatannya	-0,057
22	Pegawai cepat tanggap (peka) terhadap kebutuhan dan keinginan individu pelanggan dibandingkan mementingkan terhadap prosedur dan aturan yang berlaku di restoran	-0,028
23	Pegawai dapat mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pelanggan	-0,079

**Tabel 3. Data Gap 1 Bernilai Positif (+)**

No Atribut	Atribut Pertanyaan	Gap 1 Terbobot
4	Dekorasi restoran sesuai dengan <i>image</i> dan <i>range</i> harganya	0,126
8	Toilet restoran benar-benar bersih	0,061
17	Pelayanan restoran cepat dan tepat	0,095
24	Pegawai simpatik serta menenangkan bila terjadi suatu masalah	0,099

### 5.3. Analisis Gap 2

Gap 2 merupakan kesenjangan yang terjadi akibat adanya perbedaan antara persepsi manajemen terhadap spesifikasi kualitas jasa (*standard performance*). Hasil pengolahan data Gap 2 seperti pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Pengolahan Data Gap 2**

No Atribut	Atribut Pertanyaan	Nilai Gap 2
4	Dekorasi restoran sesuai dengan <i>image</i> dan <i>range</i> harganya	-4
8	Toilet restoran benar-benar bersih	0
17	Pelayanan restoran cepat dan tepat	0
24	Pegawai simpatik serta menenangkan bila terjadi suatu masalah	0

### 5.4. Analisis Gap 3

Gap 3 merupakan kesenjangan yang terjadi akibat adanya perbedaan antara *standard performance* yang diterapkan dengan *service delivery*. Hasil pengolahan data Gap 2 seperti pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Pengolahan Data Gap 3**

No Atribut	Atribut Pertanyaan	Nilai Gap 3
8	Toilet restoran benar-benar bersih	-0,450
17	Pelayanan restoran cepat dan tepat	-0,250
24	Pegawai simpatik serta menenangkan bila terjadi suatu masalah	-0,250

### 5.5. Kuesioner Tambahan

Kuesioner atribut tambahan Gap 1, Gap 2 dan Gap 3 ini dilakukan untuk mengetahui penyebab terjadinya Gap 1 yang bernilai negatif (-). Dalam penyusunan kuesioner atribut tambahan, kuesioner yang digunakan diambil dari buku *Delivering Quality Service* yang ditulis oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry halaman 199-205. Hasil kuesioner tambahan untuk Gap 1 dan 2 seperti pada Tabel 6, sedangkan untuk Gap 3 seperti pada Tabel 7..

**Tabel 6. Hasil Kuesioner Tambahan Gap 1 dan Gap 2**

No	Pertanyaan	Skala				Keterangan
		STS	TS	S	SS	
1	Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan pelanggan kami.				√	+
2	Kami jarang memanfaatkan informasi riset <i>marketing</i> yang dikumpulkan tentang para pelanggan kami.				√	-
3	Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai ekspektasi (harapan) para pelanggan tentang kualitas pelayanan kami.		√			-
4	Manajer Restoran jarang berinteraksi dengan para pelanggan.	√				+

**Tabel 6. Hasil Kuesioner Tambahan Gap 1 dan Gap 2 (lanjutan)**

No	Pertanyaan	Skala				Keterangan
		STS	TS	S	SS	
5	Para karyawan restoran kami sering berkomunikasi dengan pihak manajemen.				√	+
6	Manajer restoran jarang mencari saran mengenai layanan pelanggan dari para karyawan.	√				+
7	Manajer restoran sering berinteraksi tatap muka dengan para karyawan.				√	+
8	Cara utama komunikasi di restoran antara karyawan dan manajer tingkat atas adalah melalui memo.	√				+
9	Restoran kami memiliki terlalu banyak tingkat manajemen antara karyawan dan manajemen atas (pemilik restoran).	√				+
10	Restoran kami belum dapat memberikan komitmen sumber daya yang dibutuhkan untuk mewujudkan layanan berkualitas.		√			+
11	Restoran kami memiliki program internal untuk mengembangkan kualitas layanan bagi pelanggan				√	+
12	Di restoran kami, manajer yang meningkatkan kualitas layanan lebih cenderung mendapatkan penghargaan dibandingkan manajer lainnya.	√				-
13	Restoran kami lebih menekankan penjualan dibandingkan menekankan untuk melayani pelanggan.	√				+
14	Restoran kami memiliki proses formal untuk menetapkan sasaran kualitas layanan bagi para karyawan.				√	+
15	Di restoran kami, kami berusaha menetapkan sasaran kualitas layanan spesifik.	√				-
16	Restoran kami secara efektif menggunakan sistem otomatisasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan.				√	+
17	Sejumlah program diterapkan di restoran kami untuk meningkatkan prosedur operasi sehingga dapat memberikan layanan kepada pelanggan yang konsisten.				√	+
18	Restoran kami memiliki kapabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan layanan para pelanggan.				√	+
19	Jika kami memberikan tingkat layanan sesuai dengan yang benar-benar diinginkan para pelanggan, kami akan bangkrut.	√				+
20	Restoran kami memiliki sistem operasi yang menunjang penyampaian tingkat layanan yang diminta oleh para pelanggan.		√			-

**Tabel 7. Hasil Kuesioner Tambahan Gap 3**

No	Pertanyaan	Skala				Keterangan
		STS	TS	S	SS	
1	Saya merasa menjadi bagian dari tim di restoran X.			√		+
2	Setiap orang di restoran X berkontribusi pada upaya tim dalam rangka melayani pelanggan.			√		+
3	Saya merasa ikut bertanggung jawab untuk membantu rekan kerja saya dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik.				√	+

**Tabel 7. Hasil Kuesioner Tambahan Gap 3 (lanjutan)**

No	Pertanyaan	Skala				Keterangan
		STS	TS	S	SS	
4	Saya lebih sering bekerja sama dari pada bersaing dengan rekan kerja saya.			√		+
5	Saya merasa menjadi anggota penting dari tim restoran X.			√		+
6	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya karena saya mampu melaksanakan tugas dengan baik.			√		+
7	Restoran X mempekerjakan orang-orang yang berkualitas untuk melaksanakan pekerjaannya.			√		+
8	Restoran X memberikan alat dan peralatan yang saya butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan saya dengan baik.			√		+
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan saya untuk berusaha memecahkan masalah yang tidak banyak bisa saya kendalikan. (-)		√			+
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk benar-benar memuaskan kebutuhan para pelanggan.			√		+
11	Saya kadang-kadang merasa kurang bisa mengendalikan pekerjaan saya karena terlalu banyak pelanggan yang menuntut layanan pada waktu bersamaan. (-)		√			+
12	Salah satu masalah saya dalam pekerjaan adalah bahwa saya terkadang harus bergantung pada karyawan lain dalam melayani pelanggan. (-)			√		-
13	Penilaian manajer atas kinerja pekerjaan saya mencakup seberapa baik saya berinteraksi dengan para pelanggan.			√		+
14	Di restoran X, melakukan tindakan spesial untuk melayani pelanggan secara baik tidak berdampak positif pada gaji atau penghargaan yang diterima. (-)		√			+
15	Di restoran X, para karyawan yang mampu melayani pelanggan dengan baik akan dihargai lebih besar dibandingkan karyawan yang lainnya.	√				-
16	Banyaknya tugas kerja dalam pekerjaan saya membuat saya sulit melayani para pelanggan secara efektif. (-)		√			+
17	Restoran X terlalu menekankan pentingnya menjual kepada para pelanggan, sehingga sulit untuk melayani pelanggan dengan baik. (-)	√				+
18	Apa yang diinginkan para pelanggan untuk saya kerjakan dan apa yang diinginkan pihak manajemen untuk saya kerjakan biasanya sama.			√		+
19	Saya dan restoran X memiliki gagasan yang sama mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan.			√		+
20	Saya menerima informasi yang cukup memadai dari pihak manajemen berkenaan dengan apa yang harus saya lakukan dalam pekerjaan saya.			√		+
21	Saya sering merasa bahwa saya tidak memahami layanan-layanan yang diberikan restoran X. (-)		√			+
22	Saya mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dalam restoran X yang berdampak kepada pekerjaan saya.			√		+
23	Saya merasa bahwa saya kurang dilatih dengan baik oleh restoran X berkenaan dengan cara berinteraksi secara efektif dengan para pelanggan. (-)		√			+
24	Saya tidak yakin mengenai aspek mana yang bakal paling ditekankan oleh manajer dalam mengevaluasi kinerja saya. (-)			√		-

**5.6. Usulan Perbaikan Kualitas Berdasarkan Restoran Berdasarkan Skala Prioritas**  
 Berdasarkan perhitungan gap 5 yang sudah didapatkan pada Tabel 2, terdapat beberapa prioritas perbaikan yang diutamakan karena hal tersebut yang menyebabkan pelanggan restoran merasa tidak puas ketika berkunjung ke restoran yaitu dari toilet restoran yang tidak bersih, hingga dekorasi yang tidak sesuai dengan *image* dan *range* harga. Maka dari

itu, akan diberikan usulan-usulan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Toilet restoran benar-benar bersih (atribut nomor 8).
  - a. Atribut yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan jasa adalah atribut delapan dengan nilai Gap 5 negatif (-) sebesar -0,124.
  - b. Usulan yang dapat diberikan kepada pihak manajemen restoran adalah sebagai berikut:
    - Mengadakan evaluasi rutin antara pihak manajemen dan karyawan dengan membahas keluhan pelanggan dan evaluasi kinerja karyawan yang kurang maksimal dan membuat kotak kritik dan saran suara pelanggan mengenai ekspektasi pelanggan yang datang ke restoran.
    - Membuat standar tingkat kebersihan toilet seperti tidak ada noda, lumpur, tisu tidak berada dilantai toilet, tidak hanya sebatas *checksheet* saja namun aturan tertulis yang harus selalu dibersihkan.
    - Membuat jadwal membersihkan toilet secara rutin kepada karyawan restoran minimal 3 kali sehari yaitu ketika restoran memulai jam operasional, ketika restoran mulai kedatangan banyak pelanggan dan ketika restoran akan tutup.
2. Buku menu restoran dapat merefleksikan dari citra restoran dan tampilan buku menu restoran mudah dibaca (atribut nomor 6 dan 5).
  - a. Atribut yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan jasa adalah atribut enam yaitu tampilan buku menu restoran mudah dibaca yang didapatkan pada Gap 5 negatif (-) sebesar -0,120.
  - b. Usulan yang dapat diberikan kepada pihak manajemen restoran adalah sebagai berikut:
    - Pihak manajemen restoran melakukan riset *marketing* mengenai tampilan buku menu yang mudah dibaca dan menarik dari segi visual dan membuat kotak kritik dan saran suara pelanggan mengenai ekspektasi pelanggan yang datang ke restoran.
    - Membuat standar tampilan buku menu yang dapat dibaca dan dimengerti oleh semua kalangan usia, dan membuat tampilan menu semenarik mungkin agar menggugah selera pelanggan.
    - Pihak manajemen restoran menggunakan jasa desain komunikasi visual untuk membuat buku menu yang menarik dari segi visual dan memperbesar ukuran tulisan pada tampilan buku menu agar mudah dibaca.
3. Ruang makan restoran memiliki tempat duduk yang nyaman (atribut nomor 10)
  - a. Atribut yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan jasa adalah atribut sepuluh yang didapatkan pada Gap 5 negatif (-) sebesar -0,100.
  - b. Usulan yang dapat diberikan kepada pihak manajemen restoran adalah sebagai berikut:
    - Melakukan riset *marketing* mengenai jenis kursi, meja, dan sofa yang nyaman di kafe dan restoran di Kota Bandung, serta membuat kotak kritik dan saran suara pelanggan mengenai ekspektasi pelanggan yang datang ke restoran.
    - Membuat standar kenyamanan ruang makan restoran untuk pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan dari segi tempat duduk yang ergonomis yang memenuhi kriteria perancangan yaitu keamanan, kenyamanan, performansi, kesehatan, dan estetika yang sesuai dengan postur tubuh orang Indonesia.
    - Memodifikasi kursi kayu dengan memberikan alas yang empuk, mengganti sofa yang berukuran terlalu besar dan meja yang berukuran kecil dengan ukuran yang sesuai dengan postur tubuh orang Indonesia.

## **6.KESIMPULAN**

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner pendahuluan (tingkat kepentingan) mempunyai 29 atribut yang diberikan kepada 30 responden yang sudah mengunjungi restoran. Hasil yang diperoleh yaitu 4 atribut yang direduksi karena tidak dianggap penting menurut responden, yaitu atribut nomor 14, 23, 24 dan 25.
2. Gap 5 merupakan kesenjangan antara persepsi konsumen dan harapan konsumen. Hasil yang diperoleh menunjukkan dari 25 atribut yang diberikan kepada 100 konsumen, sebanyak 15 atribut memiliki nilai negatif (-) diantaranya atribut nomor 1, 4, 5, 6, 8, 10, 12, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 dan 24, sehingga perlu dilakukan analisis Gap 1 penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen dan 10 atribut memiliki nilai positif diantaranya adalah atribut nomor 2, 3, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 16 dan 25 dimana konsumen yaitu pelanggan restoran sudah merasa puas atas pelayanan jasa yang diberikan oleh restoran.
3. Penyebab Gap 5 bernilai negatif ditemukan pada Gap 1, dimana terdapat 11 atribut yang memiliki nilai negatif pada Gap 1 diantaranya adalah atribut nomor 1, 5, 6, 10, 12, 18, 19, 20, 21, 22 dan 23. Gap 1 ini terjadi karena pihak manajemen tidak mengetahui ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan.
4. Penyebab Gap 5 bernilai negatif ditemukan pada Gap 2 pada atribut 4, yang diartikan bahwa pihak manajemen tidak memiliki standar untuk dekorasi dan *range* harga menu restoran.
5. Penyebab Gap 5 bernilai negatif ditemukan pada Gap 3, dimana terdapat 43 atribut yang memiliki nilai negatif pada Gap 3 diantaranya adalah atribut nomor 8, 17 dan 24. Gap 3 ini terjadi karena penyampaian jasa pelayanan yang tidak sesuai dengan standar atau spesifikasi yang telah diterapkan oleh pihak manajemen.

## **REFERENSI**

Stevens, P., Knutson, B., and Patton, M. (1999). *DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants*, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36 (2), pp.56-60

Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Vanniarajan, T., and Meharajan, T. (2012). *DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants*. *Vol.8 Issue 2*.

Zeithaml, V.A, A. Parasuraman, dan L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception & Expectation*.