

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)

Dany Setyo Kuncoro¹, Dini Retnowati²

*E-mail koerespondensi: dini_retnowati@dosen.umaha.ac.id

^{1,2}Teknik Industri, Fakultas Teknik

Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Indonesia

ABSTRAK

Perusahaan harus senantiasa menjaga dan selalu meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan pelanggan agar bisa bertahan dari ketatnya persaingan. Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa seperti restoran cepat saji harus senantiasa selalu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Pada penelitian ini mengambil studi kasus di restoran cepat saji M2M Indonesia fastfood cabang Sepanjang Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuisioner. Dalam kuisioner terdapat 24 atribut pertanyaan yang mencerminkan kualitas pelayanann. Yang selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. Dari hasil perhitungan menggunakan metode servqual dari seluruh atribut penelitian didapatkan rata - rata total nilai persepsi pelanggan sebesar 4,116 dan rata - rata nilai harapan pelanggan sebesar 4,542 dan didapatkan nilai gap sebesar -0,426 yang artinya secara keseluruhan pelanggan belum puas terhadap kualitas pelayanan M2M cabang sepanjang Sidoarjo dan masih perlu banyak evaluasi dan perbaikan. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan atribut yang mempunyai nilai gap terbesar dan masuk pada kuadran A pada diagram kartesius Importance Performance Analysis yaitu atribut (A18), (A8), (A4), (A7), (A11), (A5), (A9). Hasil penelitian berupa saran atau usulan perbaikan terhadap atribut atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

Kata kunci: *importance performance analysis, kualitas pelayanan, root cause analysis, servqual*

ABSTRACT

Company to always maintain and always improve the quality of products and services provided by customers in order to survive the intense competition. Companies engaged in services such as fast food restaurants must always maintain the quality of service provided to their customers. In this study, we took a case study at a fast food restaurant M2M Indonesia fastfood branch throughout Sidoarjo. This research uses Service Quality and Importance Performance Analysis methods. Data collection techniques in this study were carried out by distributing questionnaires. In the questionnaire there are 24 attribute questions that reflect the quality of service. The next step is to analyze using the Service Quality and Importance Performance Analysis methods. From the results of calculations using the servqual method of all research attributes, the average total value of customer perception is 4.116 and the average value of customer expectations is 4.542 and the gap value is -0.426, which means that overall customers are not satisfied with the service quality of M2M branches throughout Sidoarjo. and still needs a lot of evaluation and improvement. Based on the results of data processing, the attributes that have the largest gap value and are included in quadrant A on the Cartesian Importance Performance Analysis diagram are attributes (A18), (A8), (A4), (A7), (A11), (A5), (A9). The results of the research are in the form of suggestions or suggestions for improvements to the attributes that are the priority for improvement.

Keywords *importance performance analysis, root cause analysis, service quality, servqual,*

PENDAHULUAN

M2M Indonesia fastfood merupakan perusahaan waralaba/franchise yang bergerak dibidang kuliner, sudah lebih dari 30 cabang yang berdiri di berbagai wilayah, khususnya pulau Jawa dan Madura. Perusahaan

ini berdiri sejak tahun 2012 dengan outlet pertama terletak di Sidoarjo depan GOR Delta Sidoarjo. Produk unggulan dari perusahaan ini yaitu, fried chicken, burger, steak dan menu ala carte lainnya, dengan konsep menghadirkan sebuah makanan makanan cepat saji yang berkualitas, mempunyai cita rasa yang khas, halal

dan harga terjangkau bagi semua kalangan. Seiring berjalannya waktu, saat ini semakin menjamurnya bisnis kuliner di masyarakat. Banyak sekali kompetitor yang berkecimpung didalam bisnis makanan cepat saji yang mengharuskan setiap perusahaan untuk senantiasa menjaga dan selalu meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada konsumen agar bisa bertahan dari ketatnya persaingan. Karena konsumen yang puas dengan produk dan layanan yang diberikan merupakan peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan konsumen baru.

Bagi semua perusahaan yang bergelut pada bidang kuliner, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat krusial dan sangat penting. Kualitas layanan yang berkaitan langsung dengan konsumen seperti sopan santun dan ramah tamah karyawan, kecakapan dan kepedulian karyawan terhadap konsumen dalam proses pelayanan sangat penting agar terciptanya peluang repeat order dari konsumen tersebut. Selain kualitas layanan dari perusahaan yang bergerak pada bidang kuliner, kualitas produk tidak kalah penting untuk selalu di perhatikan dan dijaga agar selalu berjalan sesuai standart operasional prosedur (SOP) perusahaan. Fasilitas yang di berikan kepada konsumen juga harus selalu di perhatikan untuk memberi rasa nyaman dan aman kepada setiap pelanggan yang mengunjungi setiap restoran.

Pada saat pandemi seperti saat ini, salah satu permasalahan yang timbul di perusahaan M2M Indonesia Fastfood ini adalah menurunnya pendapatan rumah makan selama 6 bulan terakhir yang diiringi dengan meningkatnya jumlah kritik mengenai kualitas produk dan layanan perusahaan tersebut yang di sampaikan konsumen melalui akun – akun media sosial perusahaan ataupun melalui karyawan perusahaan secara langsung. Penurunan omset rata – rata sejak bulan Desember 2020 - Mei 2021 sebesar 5 % setiap bulannya.

Dengan adanya keresahan dari para konsumen melalui kritik dan saran yang disampaikan kepada pihak manajemen restoran. Dilakukanlah evaluasi dan analisis kualitas pelayanan yang ada di restoran tersebut dengan tujuan agar dapat meningkatkan kualitas restoran dan menarik kembali kepercayaan konsumen untuk memilih produk tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian berisi tentang langkah – langkah terstruktur pada sebuah penelitian, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data serta analisis dan pembahasan yang dapat membantu menjelaskan suatu permasalahan yang ada pada sebuah penelitian dan juga penyelesaian permasalahan mengenai objek yang diteliti.

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di restoran cepat saji M2M Indonesia *fastfood*. Dalam objek penelitian ini dilakukan analisis tingkat kepuasan customer restoran

terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak restoran.

Langkah Penelitian

Pada penelitian ini digunakanlah teknik pengumpulan dan pengolahan data sebagai berikut :

- Studi literatur : mengumpulkan literatur ataupun sumber sumber yang berhubungan dengan metode *servqual*, *Importance Performance Analysis* dan juga *Root Cause Analysis*.
- Studi lapangan : melakukan observasi langsung di restoran M2M Indonesia *fastfood*.
- Pengumpulan data

Data primer yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuisioner, dalam kuisioner terdapat 24 atribut pertanyaan yang mewakili setiap dimensi kualitas pelayanan, Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Non Probability sampling, jenis Purposive sampling dimana responden diambil secara acak dalam wilayah M2M Indonesia *fastfood* cabang Sepanjang Sidoarjo. Kuisioner yang digunakan berstandart skala likert.

Tabel 1. Sklala Likert

Bobot	Tingkat Pesepsi	Tingkat Harapan
1.	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Penting
2.	Tidak Baik	Tidak Penting
3.	Cukup Baik	Cukup Penting
4.	Baik	Penting
5.	Sangat Baik	Sangat Penting

Sumber : Sidabuntar (2020)

- Penentuan jumlah sampel

Dalam menentukan jumlah minimal sampel pada sebuah penelitian merupakan hal penting, pada penelitian ini menggunakan rumus bernoulli untuk menentukan jumlah minimal sampel. Dalam metode ini berpedoman pada konsep statistik, yaitu derajat ketelitian dan konsep keyakinan. Berikut rumus uji kecukupan data menurut Bernoulli. Fatchurrozi (2021). Setelah dilakukann penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus bernoulli , didapatkanlah minimal jumlah sampel pada penelitian kali ini yakni 100 responden dan jumlah responden yang akan digunakan pada penelitian kali ini yakni sebanyak 105 responden .

- Metode *Service Quality*

SERVQUAL menurut Zeithaml dalam Azhari (2017) Dimaknai sebagai jarak antara kenyataan kinerja sebuah perusahaan terhadap harapan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Harapan pelanggan cenderung selaras dengan layanan yang harus diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Pendekatan ini menggunakan alat ukur yakni skala likert dengan melakukan perhitungan pada persamaan rumus berikut ini:

$$servqual = P - E$$

Keterangan:

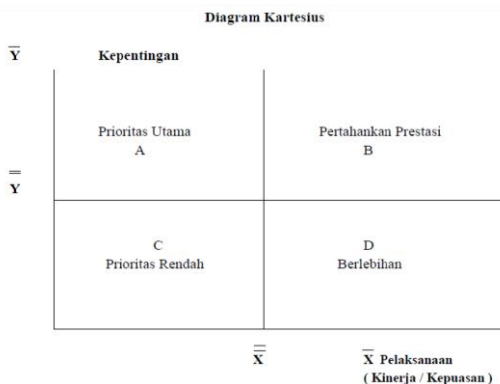
P = Persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan yang dirasakan.

E = Ekspektasi / harapan pelanggan atas pelayanan yang diinginkan.

f. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan metode *servqual* dan didapatkan nilai gap keseluruhan setiap butir atribut. Maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis kinerja dan harapan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui posisi tiap atribut dalam kualitas pelayanan restoran M2M cabang sepanjang Sidoarjo, berdasarkan tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat harapan pelanggan.

Analisis kinerja dan harapan ini dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius dan membaginya menjadi 4 kuadran. Pada penelitian ini diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dibuat dengan menggunakan bantuan software SPSS. Berikut merupakan pengolahan data dengan menggunakan diagram kartesius.



Sumber : Azhari (2017)
Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Kuadran A layanan yang menjadi prioritas utama dilakukannya perbaikan.
2. Kuadran B merupakan layanan yang harus di pertahankan.
3. Kuadran C merupakan layanan yang menjadi prioritas rendah.
4. Kuadran D merupakan layanan yang berkualitas tinggi namun bukan prioritas pelanggan, sehingga menjadi berlebihan Marzuqi dkk (2021)

g. Metode RCA (*Root Cause Analysis*)

Pada analisis akar masalah digunakanlah RCA (*Root Cause Analysis*) dengan menggunakan metode 5 whys. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan metode IPA dengan menggunakan diagram kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran dan ditemukanlah atribut permasalahan yang menjadi prioritas perbaikan pada objek

penelitian, dilakukan lah analisis RCA dengan mencari akar permasalahan yang menyebabkan atribut permasalahan tersebut bisa terjadi, analisis ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan wawancara ataupun diskusi dengan pihak manajemen restoran sebagai narasumbernya.



Gambar 2. Metode 5 Whys
Sumber : Wardani (2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Dan Atribut penelitian

Berikut adalah atribut dan dimensi kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini:

Tabel 2 Dimensi dan Atribut penelitian

Dimensi	Atribut	Pertanyaan
tangible	A1	Ketersediaan meja dan kursi pada lobby restoran
	A2	Ketersediaan tempat parkir yang cukup
	A3	Ketersediaan fasilitas kamar mandi, wastafel, hand sanitazer dan mushola
	A4	Kerapian, kebersihan, dan kenyamanan area resttoran
	A5	Keberadaan <i>table</i> menu yang lengkap dan jelas
reability	A6	Ketepatan jam buka dan tutup restoran (08.00 - 22.00)
	A7	Kualitas dan kuantitas makanan yang disajikan sesuai dengan poster yang ada
	A8	Kecepatan waktu penyajian menu pesanan
	A9	Kemudahan pelanggan mendapatkan informasi mengenai restoran melalui karyawan
	A10	Kemudahan pelanggan dalam melakukan pemesanan <i>delivery order</i>
	A11	Kemudahan dalam melakukan metode pembayaran
responsiveness	A12	Kecepatan pelayanan saat pelanggan meminta sesuatu yang dibutuhkan
	A13	Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melakukan transaksi
	A14	Kecepatan serta ketanggapan pihak manajemen restoran dalam menangani keluhan pelanggan
	A15	Kejelasan karyawan dalam menyampaikan menu yang tersedia pada restoran
assurance	A16	Jaminan uang kembali / makanan di ganti yang baru jika menu tidak sesuai
	A17	Restoran memiliki sertifikasi halal
	A18	Tersedianya jaminan keamanan (CCTV, tempat parkir dan barang yang tertinggal
empathy	A19	Tersedianya APAR pada restoran
	A20	Karyawan bersikap sopan saat melayani pelanggan
	A21	Manajemen restoran bersedia menerima kritik dan saran dari pelanggan

Dimensi	Atribut	Pertanyaan
	A22	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik
	A23	Karyawan memberikan perhatian personal terhadap pelanggan seperti ucapan (selamat datang, terimakasih dan mohon maaf)
	A24	Karyawan mampu mengetahui keinginan pelanggan dan apa yang dibutuhkan pelanggan

Perhitungan dan analisis SERVQUAL

Dalam kasus *Servqual*, ukuran kualitas layanan didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan, persepsi, dan perbedaan konsumen. Antara dua dari lima dimensi kualitas pelayanan. Nilai *servqual* ditemukan dengan menemukan perbedaan antara nilai yang dirasakan konsumen dan nilai yang diharapkan konsumen, Zuraidah (2018). Bila skor *Servqual*/nilai kesenjangan (*gap*) negatif (-) berarti kualitas layanan buruk atau sangat buruk (customer tidak puas). Bila skor *Servqual*/nilai kesenjangan (*gap*) 0 berarti kualitas pelayanan terhadap customer cukup baik (customer cukup puas). Bila nilai *servqual*/*gap* value positif (+) berarti kualitas pelayanan sangat baik (customer sangat puas). Berikut adalah hasil pdari perhitungan nilai *servqual* setiap atribut :

Tabel 3. pengolahan dan analisis *gap*

Dimensi	Atribut	persepsi	harapan	Gap	ranking
Tangible	A1	4,457	4,829	-0,371	11
	A2	4,514	4,781	-0,267	14
	A3	4,143	4,810	-0,667	7
	A4	3,524	4,810	-1,286	3
	A5	4,067	4,657	-0,590	8
Reliability	A6	4,152	4,533	-0,381	10
	A7	3,752	4,714	-0,962	4
	A8	3,257	4,686	-1,429	2
	A9	4,087	4,590	-0,504	9
	A10	4,067	4,305	-0,238	16
Responsiveness	A11	3,752	4,562	-0,810	6
	A12	4,276	4,558	-0,282	13
	A13	4,333	4,581	-0,248	15
	A14	4,314	4,505	-0,190	17
Assurance	A15	4,362	4,419	-0,057	19
	A16	4,371	4,667	-0,295	12
	A17	4,619	4,629	-0,010	20
	A18	3,238	4,705	-1,467	1
Empathy	A19	3,514	4,371	-0,857	5
	A20	4,305	4,381	-0,076	18
	A21	4,476	4,400	0,076	21
	A22	4,410	4,229	0,181	23
	A23	4,419	4,295	0,124	22
	A24	4,381	4,000	0,381	24
Rata rata total		4,116	4,542	-	0,426

Dari hasil perhitungan menggunakan metode *servqual* dari seluruh atribut penelitian didapatkan total

means nilai persepsi sebesar 4,116 dan *means* nilai harapan sebesar 4,542 dan didapatkan nilai *gap* sebesar -0,426 yang artinya secara keseluruhan pelanggan belum puas terhadap kualitas pelayanan M2M cabang sepanjang Sidoarjo dan masih perlu banyak evaluasi dan perbaikan. Atribut yang memiliki nilai *gap* tertinggi yakni atribut A18 dengan *gap* - 1,467.

Analisis Dimensi dan Atribut

Bukti fisik (tangible)

Terdapat 5 atribut dalam dimensi inI, Dari kelima atribut diatas diperoleh nilai *gap* dan diurutkan mulai dari nilai *gap* paling besar hingga nilai *gap* paling kecil dan didapatkanlah hasil sebagai berikut A4 = -1,286, A3 = -0,667, A5 = -0,590, A1 = -0,371, A2 = -0,267. Dari kelima atribut diatas nilai *gap* paling besar pada dimensi bukti fisik yakni atribut A4.

Reliabilitas (reliability)

Terdapat 6 atribut dalam dimensi inI, Dari keenam atribut diatas diperoleh nilai *gap* dan diurutkan mulai dari nilai *gap* paling besar hingga nilai *gap* paling kecil dan didapatkanlah hasil sebagai berikut A8 = -1,4291, A7 = -0,962, A11 = -0,810, A9 = -0,504, A6 = -0,381, A10 = -0,238. Berdasarkan nilai *gap* diatas dapat dilihat bahwa atribut penelitian yang mempunyai nilai *gap* paling besar pada dimensi reliabilitas merupakan atribut A8.

Daya Tanggap (responsiveness)

Terdapat 4 atribut dalam dimensi inI, Dari keempat atribut diatas diperoleh nilai *gap* dan diurutkan mulai dari nilai *gap* paling besar hingga nilai *gap* paling kecil dan didapatkanlah hasil sebagai berikut , A12 = -0,282, A13 = -0,248, A14 = -0,190, A15 = -0,057. Berdasarkan nilai *gap* diatas dapat dilihat bahwa atribut kuisisioner yang memiliki nilai *gap* paling besar pada dimensi daya tanggap yakni merupakan atribut A12.

Jaminan (assurance)

Terdapat 4 atribut dalam dimensi inI, Dari keempat atribut diatas diperoleh nilai *gap* dan diurutkan mulai dari nilai *gap* paling besar hingga nilai *gap* paling kecil dan didapatkanlah hasil sebagai berikut , A18 = -1,467, A19 = -0,857, A16 = -0,295, A17 = -0,010. Berdasarkan nilai *gap* yang diperoleh diatas dapat dilihat bahwa atribut kuisisioner yang memiliki nilai *gap* paling besar pada dimensi jaminan yakni atribut A18

Empati (empathy)

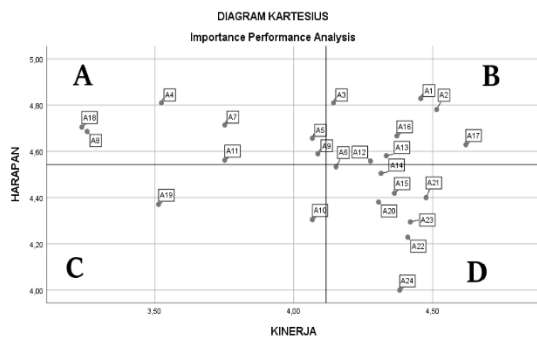
Terdapat 4 atribut dalam dimensi inI, diurutkan mulai dari nilai *gap* paling besar hingga nilai *gap* paling kecil dan didapatkanlah hasil sebagai berikut A20 = -0,076, A21 = 0,076, A22 = 0,181, A23 = 0,124, A24 = 0,381.

Perhitungan IPA (Importance Performance Analysis)

Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan metode *servqual* dan didapatkan nilai *gap* keseluruhan setiap butir atribut. Maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis kinerja dan

harapan. Analisis kinerja dan harapan ini dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius dan membaginya menjadi 4 kuadran. Pada diagram kartesius terdapat 2 sumbu, yaitu sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X mewakili tingkat kinerja perusahaan dan sumbu Y mewakili tingkat harapan pelanggan. yang kemudian di bagi menjadi 4 bagian menggunakan 1 garis vertikal yang didapatkan dari mean nilai harapan dan 1 garis horizontal yang didapatkan dari mean nilai kinerja.

Pada penelitian ini diagram kartesius Importance Performance Analysis dibuat dengan menggunakan bantuan software SPSS. Berikut merupakan pengolahan data dengan menggunakan diagram kartesius.



Gambar 3. Diagram kartesius hasil pengolahan IPA

Kuadran A Prioritas tinggi (utama)

Kuadran A merupakan kuadran yang memiliki prioritas tinggi, setiap atribut yang masuk dalam kuadran A merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat inerjanya rendah. Pada kuadran ini atribut yang masuk dalam kuadaran A ada 7 atribut yakni atribut A4, A5, A7, A8, A9, A11, dan A18.

Kuadran B pertahankan kualitas

Setiap atribut penelitian yang masuk Pada kuadran ini merupakan Atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan disertai tingkat kinerja yang tinggi juga, menjadikan atribut yang masuk dalam kuadran ini harus dijaga dan di pertahankan kualitasnya. Atribut yang masuk dalam kuadran B ada 8 atribut yakni A1, A2, A3, A6, A12, A13, A16, dan A17.

Kuadran C prioritas rendah

Setiap atribut yang masuk kedalam kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan pelanggan yang rendah dan juga tingkat kinerja yang diberikan pihak perusahaan juga rendah Atribut yang termasuk dalam kuadrann C ada 2 yakni atribut A10 dan A19.

Kuadran D berlebihan

Setiap atribut yang masuk dalam kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan pelanggan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan oleh pihak perusahaan sangat tinggi, sehingga timbul lah berlebihannya kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan Atribut - atribut yang termasuk dalam

kuadran ini adalah atribut A14, A15, A20, A21, A22, A23, dan A24.

Analisis Akar Masalah dengan Menggnakan Metode RCA (Root Cause Analysis)

Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan metode IPA. Diperoleh hasil dari analisis tersebut yakni atribut atribut penelitian yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, yaitu setiap atribut yang berada dalam kuadran A , yakni atribut A4, A5, A7, A8, A9, A11, dan A18.

Ketujuh atribut diatas merupakan atribut atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan. Dalam mencari sebuah solusi dalam suatu permasalahan, hendaknya kita harus mengetahui akar masalah dari suatu permasalahan yang sedang dihadapi. Dalam melakukan analisis akar masalah dilakukanlah RCA (Root Cause Analysis) dengan metode 5 whys untuk menemukan akar permasalahan dari 7 atribut dengan melakukan wawancara dan juga diskusi dengan pihak manajemen restoran sehingga dapat diketahuilah akar permasalahan dari 7 atribut diatas. Analisis RCA (Root Cause Analysis) dengan metode 5 whys berikut ini :

Tabel 4. Analisis RCA 5 Whys

No	Atribut	why 1	why 2	why 3	why 4	why 5
1	Tersedianya jaminan keamanan (CCTV, area parkir dan barang yang tertinggal (A18)	Belum ada CCTV di restoran	Tidak ada anggaran dana untuk kebutuhan tersebut	Bukan bagian dari prioritas restoran		

Rekomendasi perbaikan untuk tabel 4 atribut A18 yakni, dapat dilakukan prioritas pengadaan alat jaminan keamanan pelanggan (CCTV) pada restoran M2M cabang Sepanjang Sidoarjo.

Tabel 5. Analisis RCA 5 Whys

No	Atribut	why 1	why 2	why 3	why 4	why 5
2	Kecepatan penyajian menu pesanan (A8)	Proses pengolahan menu pesanan terlalu lama	terlalu banyak pemborosan gerakan saat di itchen	Tata letak peralatan kitchen yang kurang strategis		

Rekomendasi perbaikan untuk tabel 5 atribut A8 yakni, dilakukannya redesain ulang tata letak fasilitas area kitchen untuk mempermudah gerak karyawan saat operasional.

Tabel 6. Analisis RCA 5 Whys

No	Atribut	why 1	why 2	why 3	why 4	why 5
3	Kualitas dan kuantitas makanan disajikan sesuai dengan poster yang ada (A7)	Stok bahan makanan menu yang sering kehabisan	Pengolahan menu makanan terlalu banyak terjadi pemborosan dan rusak saat diolah (takaran yang terlalu banyak dan bahan yang rusak saat diolah)	Karyawan yang tidak sesuai prosedur saat melakukan operasional	Kurangnya edukasi dan arahan terhadap karyawan	Pihak manajemen yang tidak bisa tegas dalam menerapkan SOP terhadap karyawannya saat operasional

Rekomendasi perbaikan untuk tabel 6 atribut A7 yakni, dilakukannya pelatihan terhadap karyawan pada masa training mengenai SOP perusahaan dengan ketat serta dilakukannya pelatihan leadership kepada staff manajemen restoran setelah dilakukannya pengangkatan jabatan.

Tabel 7. Analisis RCA 5 Whys

No	Atribut	why 1	why 2	why 3	why 4	why 5
4	Kemudahan dalam melakukan metode pembayaran (A11)	Metode pembayaran yang kurang variatif	Pembayaran dilakukan dengan uang tunai dan untuk nontunai hanya bisa dengan gopay dan ovo	Tidak adanya mesin edc untuk pembayaran debit dan kurangnya daftar e-wallet untuk metode pembayaran		

Rekomendasi untuk tabel 7 atribut A11 yakni, pengadaan alat pembayaran nontunai seperti mesin edc dan bekerjasama dengan beberapa perusahaan e-wallet yang ada di Indonesia khususnya yang mempunyai pengguna di daerah Sidoarjo dan sekitarnya.

Tabel 8. Analisis RCA 5 Whys

No	Atribut	why 1	why 2	why 3	why 4	why 5
5	Keberadaan table menu yang lengkap dan jelas (A5)	Tabel menu sudah rusak dan tidak jelas dan kurang lengkap	Hanya ada 1 table menu yang berada di restoran	Tidak ada peremajaan table menu dari pihak manajemen kantor setiap bulannya		

Rekomendasi perbaikan untuk tabel 8 atribut A5 yakni, pihak manajemen restoran mengajukan permintaan kepada pihak manajemen kantor untuk melakukan pembaharuan table menu setiap bulannya.

Tabel 9. Analisis RCA 5 Whys

No	Atribut	why 1	why 2	why 3	why 4	why 5
6	Kerapian, kebersihan, dan kenyamanan area restoran (A4)	Area lobby counter yang kurang bersih dan rapi pada saat weekday	Clean up area lobby yang lambat dan tidak benar benar bersih pada saat weekday	Crew counter yang merangkap stasion lobby pada saat weekday	Tidak adanya crew lobby saat weekday dan hanya ada saat weekend	

Rekomendasi perbaikan atribut A4, dan A9 ini dijadikan satu dikarenakan mempunyai karakteristik akar masalah yang sama yakni kurangnya SDM pada saat operasional restoran, rekomendasi perbaikan dari kedua atribut tersebut yakni, setiap shift nya ditempatkanlah karyawan pada saat operasional dengan formasi 1 orang crew kitchen, 1 orang crew counter, 1 orang crew lobby yang bertugas sebagai clean up dan juga stand by di lobby untuk melayani keperluan pelanggan.

Tabel 10. Analisis RCA 5 Whys

No	Atribut	why 1	why 2	why 3	why 4	why 5
7	Kemudahan pelanggan mendapatkan informasi mengenai restoran melalui karyawan (A9)	Karyawan sudah terlalu sibuk dengan jobdesk nya pada saat weekday	1 karyawan di beri tanggung jawab 1 stasion dan backup area lobby	Tidak ada karyawan yang standby di area lobby Saat weekday		

Rekomendasi perbaikan atribut A4, dan A9 ini dijadikan satu dikarenakan mempunyai karakteristik akar masalah yang sama yakni kurangnya SDM pada saat operasional restoran, rekomendasi perbaikan dari kedua atribut tersebut yakni, setiap shift nya ditempatkanlah karyawan pada saat operasional dengan formasi 1 orang crew kitchen, 1 orang crew counter, 1 orang crew lobby yang bertugas sebagai clean up dan juga stand by di lobby untuk melayani keperluan pelanggan.

PENUTUP

Dari hasil perhitungan menggunakan metode servqual dari seluruh atribut penelitian sebanyak 24 butir atribut. didapatkan rata - rata total nilai persepsi pelanggan sebesar 4,116 dan rata - rata total nilai harapan pelanggan sebesar 4,542 dan didapatkan nilai gap sebesar -0,426 yang artinya secara keseluruhan pelanggan belum puas terhadap kualitas pelayanan m2m cabang sepanjang sidoarjo sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan. berdasarkan diagram importance performance analysis, atribut yang masuk dalam prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang masuk dalam kuadran a, yakni : kerapian, kebersihan, dan kenyamanan area restoran (A4), keberadaan table menu yang lengkap dan jelas (A5), kualitas dan kuantitas makanan yang disajikan sesuai dengan poster yang ada (A7), kecepatan waktu penyajian menu pesanan (A8), kemudahan pelanggan mendapatkan informasi mengenai restoran melalui karyawan (A9), kemudahan dalam melakukan metode pembayaran (A11), tersedianya jaminan keamanan (cctv, tempat parkir dan barang yang tertinggal (A18).

Untuk pihak perusahaan dapat segera melakukan evaluasi terhadap atribut atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Dan untuk pihak perusahaan dapat mempertimbangkan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Serta untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan analisis kepuasan dengan menggunakan metode yang berbeda dan juga atribut yang lebih banyak dan variatif yang menjadi urgensi pada perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

Alghiffari, A. K. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode Fuzzy Servqual dan

- Importance Performance Analysis di KFC Je (Doctoral dissertation, FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN). <http://AKALGHIFFARI-repository.unej.ac.id>
- Ariska, N., & Wijaksana, T. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang (studi Pada Konsumen Bakso Boedjangan Cabang Burangrang Bandung). *eProceedings of Management*,4(3). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/4797>
- Azhari, M. A. (2017). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Restoran Kepiting Dandito Balikpapan). <http://MAAzhari-2017-dspace.uii.ac.id>
- Destree Christian, Agung Sutrisno, J. M. J. (2020). PENERAPAN METODE ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA) UNTUK MENENTUKAN AKAR PENYEBAB KELUHAN KONSUMEN Destree Christian, Agung Sutrisno, Jefferson Mende Jurusan Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi. 7.
- Marzuqi, A., Retnowati, D., & Ardhyani, I, W. (2021). EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA UMKM BERKAH JAYA UTAMA. *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimation*, 4(2), 73-80.
- Rahmat, R., & Supriyanto, H. (2021). Evaluasi Atribut Kualitas Layanan Online Meeting Google Meet Menurut Persepsi Pengguna dengan Metode IPA-Kano dan Partial Least. 10(2)
- Senoji, P. S. (2020). perbaikan tingkat kualitas layanan di oase cafe. *jurnal penelitian fakultas teknik industri universitas atma jaya*, 8-22
- Wardani, D. P. (2019). PENGURANGAN LOSEES DENGAN PENDEKATAN ROOT CAUSE ANALYSIS DAN 5W-1H (CV. CITRA MENTARI). 5-21
- Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality). URL : <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/download/726/756>