

**USULAN STRATEGI PEMASARAN DAN PERBAIKAN
KUALITAS DENGAN METODE QSPM DAN MIPA DI
RESTORAN X**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



STELLA VALENTINA KAMAL

17 06 09345

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

**USULAN STRATEGI PEMASARAN DAN PERBAIKAN KUALITAS DENGAN
METODE QSPM DAN MIPA DI RESTORAN X**

yang disusun oleh

STELLA VALENTINA KAMAL

17 06 09345

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 13 Juli 2021



Dosen Pembimbing 1 : Dr. T. Baju Bawono, S.T., M.T. Keterangan
Telah Menyetujui

Tim Penguji
Penguji 1 : Timothy Rey Laheba S.T., M.Eng. Telah Menyetujui
Penguji 2 : Brilianta Budi Nugraha S.T., M.T. Telah Menyetujui

Yogyakarta, 13 Juli 2021

Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri
Dekan,

Dr. A. Teguh Siswantoro M.Sc.

HALAMAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stella Valentina

NPM : 17 06 09345

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Usulan Strategi Pemasaran dan Perbaikan Kualitas dengan Metode QSPM dan MIPA di Restoran X" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2020/2021 yang bersifat orisinal dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 27 Juni 2021

Yang menyatakan,



Stella Valentina Kamal

HALAMAN PERSEMBAHAN

- DREAM THE IMPOSSIBLE DREAM-

Sambil Memandang Mereka, Yesus Berkata “Bagi manusia hal ini tidak mungkin, tetapi bagi Allah segala sesuatu mungkin.” (Matius 19:26)



KATA PENGANTAR

Penulis sangat bersyukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menuntun dan memberkati penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Laporan tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi syarat kelulusan derajat Sarjana Teknik Industri. Di kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada orang-orang yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Ririn Diar Astanti, Dr. Eng., selaku Ketua Departemen Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Lenny Halim, S.T., M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr. T. Baju Bawono, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini
5. Pemilik Restoran X yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membantu penulis melakukan penelitian.
6. Mama, Papa, Cece, dan Koko yang selalu mendukung dan memberi doa kepada penulis.
7. Dyllan Alexander yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
8. Teman-teman SMP, Cindy serta teman-teman SMA, Vera, Ofi, Selin, Inge, Floren, Milka, Fica, Elsa, dan Yessi yang senantiasa menyemangati penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini belum sempurna dan memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari seluruh pengguna dan pembaca. Silahkan diambil hal-hal positif yang terdapat pada laporan ini, sebagai referensi ataupun menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 25 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Halaman Orisinalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vi
	Daftar Tabel	viii
	Daftar Gambar	ix
	Daftar Lampiran	x
	Intisari	xi
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Identifikasi Masalah	3
	1.3. Rumusan Masalah	6
	1.4. Batasan Penelitian	6
	1.5. Tujuan Penelitian	6
2	Tinjauan Pustaka	7
	2.1. Definisi Restoran	7
	2.2. Definisi Kualitas	9
	2.3. Definisi Kepuasan Pelanggan	11
	2.4. Pemasaran	14
	2.5. Pengumpulan Data	18
	2.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	24
	2.7. Metode Penentuan Strategi Pemasaran	27
	2.8. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan	34
3	Metodologi Penelitian	39
	3.1. Penelitian Awal	40
	3.2. Pengumpulan Data	41
	3.3. Hasil dan Pembahasan	43

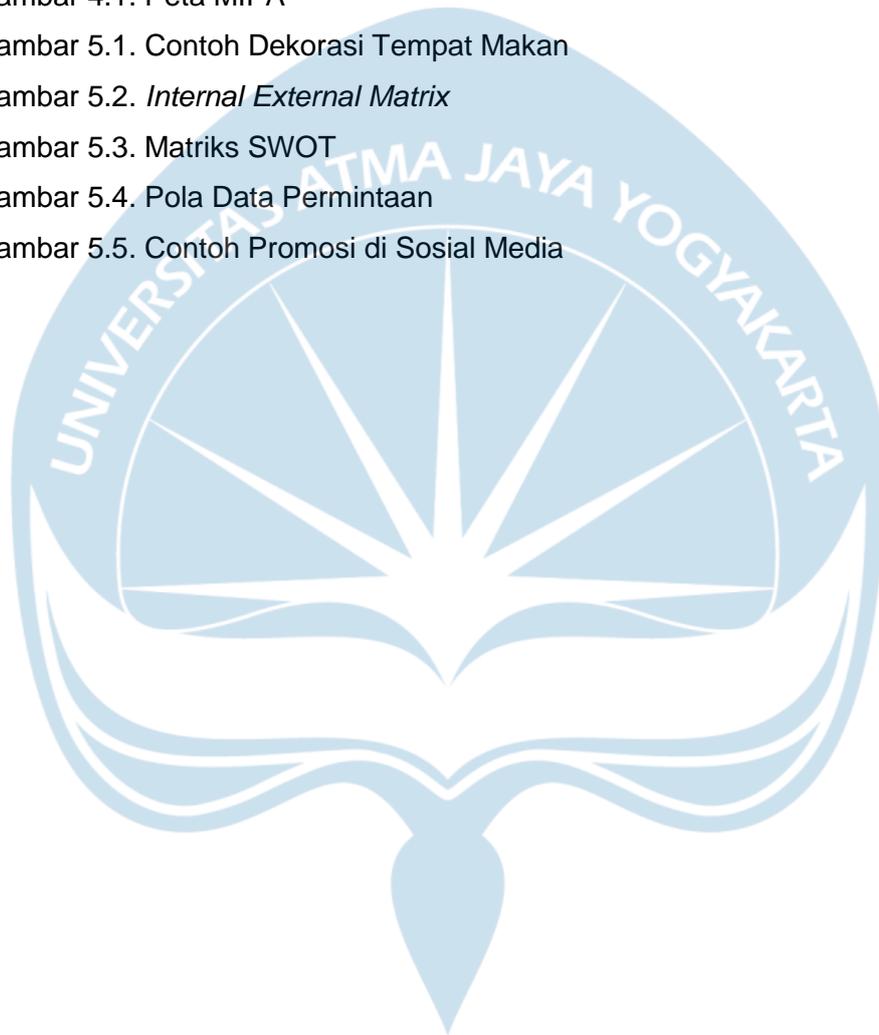
3.4.	Kesimpulan dan Saran	44
4	Pengumpulan dan Pengolahan Data	45
4.1.	Penentuan Kompetitor Utama	46
4.2.	Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	46
4.3.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	51
4.4.	Pengolahan Data Metode MIPA	54
4.5.	Perumusan Alternatif Strategi	60
5	Analisis dan Usulan Perbaikan	65
5.1.	Analisis Penentuan Atribut Penelitian	65
5.2.	Analisis Perancangan Kuesioner	66
5.3.	Analisis Penyebaran Kuesioner	66
5.4.	Analisis Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	67
5.5.	Analisis Hasil Uji <i>Mann Whitney U-Test</i>	69
5.6.	Analisis Profil Responden	69
5.7.	Analisis Hasil Peta MIPA	71
5.8.	Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut	74
5.9.	Analisis Lingkungan Pemasaran Restoran	85
5.10.	Analisis Perumusan Alternatif Strategi	88
5.11.	Pemilihan Alternatif Strategi Pemasaran	96
5.12.	Tanggapan Pihak Restoran	101
6	Kesimpulan dan Saran	104
6.1.	Kesimpulan	104
6.2.	Saran	105
	Daftar Pustaka	106
	Lampiran	109

DAFTAR TABEL

	HAL
Tabel 2.1. Atribut Kualitas Pelayanan Restoran	13
Tabel 2.2. Contoh dari Matriks IFE	29
Tabel 2.3. Matriks Internal - Eksternal	31
Tabel 2.4. Matriks SWOT	33
Tabel 2.5. Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	36
Tabel 4.1. Atribut Penilaian Kepentingan	47
Tabel 4.2. Faktor Internal Restoran X	49
Tabel 4.3. Faktor Eksternal Restoran X	49
Tabel 4.4. Nilai Korelasi Atribut Kepentingan	52
Tabel 4.5. Nilai Korelasi Atribut Kinerja Restoran X	52
Tabel 4.6. Nilai Korelasi Atribut Restoran Y	53
Tabel 4.7. Nilai Korelasi Atribut Nilai Skala (<i>Rating</i>)	53
Tabel 4.8. Perhitungan <i>Cronbach's Alpha</i>	54
Tabel 4.9. Profil Responden	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Mann Whitney (<i>Ranks</i>)	56
Tabel 4.11. Hasil Uji Mann Whitney (<i>Test</i>)	57
Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data Metode MIPA	58
Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil Data Pembobotan	60
Tabel 4.14. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data Pembobotan	61
Tabel 4.15. Rekapitulasi <i>Rating Internal External Evaluation Matrix</i>	62
Tabel 4.16. Rekapitulasi <i>Rating External Factor Evaluation Matix</i>	62
Tabel 4.17. Penilaian Bobot QSPM	63
Tabel 4.18. Rata – rata Nilai AS	63
Tabel 5.1. Instruksi Kerja <i>Take Away</i>	77
Tabel 5.2. Instruksi Kerja <i>Dine In</i>	78
Tabel 5.3. <i>Checklist</i> Penerapan Protokol Kesehatan	84
Tabel 5.4. <i>Internal Factor Evaluation Matrix</i>	89
Tabel 5.5 <i>External Factor Evaluation Matrix</i>	89
Tabel 5.6. Rekapitulasi Perbandingan Pemasaran	93
Tabel 5.7. Rekapitulasi Nilai TAS Matriks QSPM	96
Tabel 5.8. Rekapitulasi Tanggapan Pihak Restoran X Terkait Usulan Perbaikan	102

DAFTAR GAMBAR

	HAL
Gambar 3.1. Diagram Alir Tahap 1 Penelitian Awal	39
Gambar 3.2. Diagram Alir Tahap 2	41
Gambar 3.3. Diagram Alir Tahap 3	42
Gambar 4.1. Peta MIPA	59
Gambar 5.1. Contoh Dekorasi Tempat Makan	81
Gambar 5.2. <i>Internal External Matrix</i>	90
Gambar 5.3. Matriks SWOT	95
Gambar 5.4. Pola Data Permintaan	98
Gambar 5.5. Contoh Promosi di Sosial Media	100



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Sheet</i>
Lampiran 1. Diagram Keterkaitan	1
Lampiran 2. Atribut Penilaian Kualitas dalam Jurnal 1	1
Lampiran 3. Atribut Penilaian Kualitas dalam Jurnal 2	2
Lampiran 4. Faktor Internal dan Eksternal Restoran dalam Jurnal 1	2
Lampiran 5. Faktor Internal dan Eksternal Restoran dalam Jurnal 2	3
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian Kualitas Kinerja	4
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian Penilaian Tingkat Skala Faktor Internal dan Eksternal	13
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian Pembobotan Matriks IFE dan EFE	15
Lampiran 9. Kuesioner Penelitian Pembobotan Matriks QSPM	16
Lampiran 10. Kuesioner Penelitian Penilaian Matriks QSPM	18
Lampiran 11. Jumlah Frekuensi Penilaian Pelanggan Terhadap Faktor Kepentingan Kualitas	19
Lampiran 12. Jumlah Frekuensi Penilaian Pelanggan Terhadap Faktor Kinerja Restoran X	20
Lampiran 13. Jumlah Frekuensi Penilaian Pelanggan Terhadap Faktor Kinerja Restoran Y	21
Lampiran 14. Jumlah Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Nilai Matriks IFE	21
Lampiran 15. Jumlah Frekuensi Penilaian Responden Terhadap <i>Rating</i> Matriks EFE	22
Lampiran 16. Jumlah Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Nilai <i>Rating</i> Matriks QSPM	22

INTISARI

Perkembangan bisnis menyebabkan persaingan antar restoran menjadi semakin ketat, Restoran X menjadi salah satu restoran yang merasakan dampak dari persaingan tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya jumlah penurunan transaksi. Banyak pelanggan yang memilih berkunjung ke restoran kompetitor dibandingkan Restoran X. Beberapa cara dapat dilakukan untuk meningkatkan daya saing, yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemasaran.

Restoran X yang belum mengetahui kinerjanya, membutuhkan metode pengukuran kinerja kualitas pelayanan yang tepat. Metode yang digunakan adalah *Modified Importance Performance Analysis*. Melalui metode ini, Restoran X dapat mengetahui atribut kinerja yang menjadi kelemahan dan kekuatan restoran jika dibandingkan dengan restoran kompetitor. Selain itu, Restoran X perlu melakukan strategi pemasaran untuk menarik minat pembeli yang belum pernah mengunjungi restoran atau yang sudah pernah dan lama tidak berkunjung. Metode *Quantitive Strategic Planning Matrix* digunakan untuk merumuskan strategi yang paling tepat diterapkan sesuai dengan keadaan aktual restoran, berdasarkan faktor internal berupa kelemahan dan kekuatan serta faktor eksternal, yaitu ancaman dan peluang.

Berdasarkan pemetaan dengan metode MIPA, atribut kinerja yang menjadi kelemahan Restoran X dibandingkan dengan restoran kompetitor adalah variasi menu makanan, penampilan dan suasana restoran, faktor pelayanan, dan kedisiplinan menerapkan protokol kesehatan. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja Restoran X yaitu menambah variasi menu makanan, memberikan pelatihan, menciptakan instruksi kerja dan *checklist*, serta memberikan tambahan interior ruangan. Tidak hanya melalui peningkatan kinerja, Restoran perlu menerapkan strategi pemasaran yaitu dengan menciptakan inovasi baru, *quality control*, dan mengadakan promosi. Strategi tersebut dirumuskan dengan metode QSPM yang disesuaikan dengan faktor internal dan eksternal restoran didalam matriks SWOT.

Kata Kunci: kinerja, pemasaran, MIPA, QSPM, dan prioritas perbaikan.