

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data serta analisis, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan pada penelitian ini berdasarkan 13 atribut kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor makanan, faktor pelayanan, faktor suasana, faktor lingkungan eksternal, dan *value to buy*. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa kinerja Restoran X bersaing dengan Restoran Y. Kinerja Restoran X sebesar 3,863 dari 5 dan Restoran Y sebesar 3,869 dari 5. Berdasarkan hasil peta MIPA, terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai kepentingan tinggi bagi pelanggan serta pada atribut-atribut tersebut, restoran kompetitor memiliki nilai kualitas yang lebih tinggi dibandingkan Restoran X. Atribut tersebut terdiri dari 1 atribut di kuadran II, 4 atribut di kuadran III, dan 1 atribut di kuadran IV. Atribut-atribut tersebut memerlukan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan, 7 atribut pada kuadran I merupakan keunggulan restoran.
- b. Berdasarkan hasil matriks SWOT dengan faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, strategi yang sesuai diterapkan oleh Restoran X adalah mempromosikan makanan di sosial media, melakukan kontrol rutin dan kerjasama antara karyawan, menyediakan fasilitas agar pelanggan dapat memberikan saran dan keluhan kepada pemilik, menjaga hubungan baik dengan pemasok dan masyarakat sekitar, menciptakan inovasi produk baru dengan rasa yang unik dan kemasan yang berbeda, mengadakan *quality control* untuk bahan baku yang masuk serta perencanaan produksi.
- c. Usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja kualitas Restoran X adalah menambah menu makanan dengan kemasan yang berbeda, meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan melalui

instruksi kerja, meningkatkan pengetahuan karyawan dengan mengadakan kuis, evaluasi, dan pembelajaran, meningkatkan penampilan dan interior fisik restoran, mendisiplinkan protokol kesehatan melalui *checklist* aktivitas yang perlu dilakukan, memberikan promosi untuk pelanggan yang makan ditempat.

Prioritas perencanaan strategi pemasaran yang sesuai diterapkan di Restoran X adalah melakukan kontrol rutin secara fisik maupun melalui fasilitas pengaduan keluhan pelanggan, mengadakan evaluasi setiap akhir bulan, meningkatkan manajemen kerjasama. Strategi pemasaran selanjutnya adalah menciptakan inovasi produk baru berupa makanan kaleng dan vakum yang bisa dijadikan sebagai cinderamata, mengadakan *quality control* dan perencanaan produksi, serta menciptakan promosi untuk pemesanan *take away*.

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Restoran perlu meningkatkan dan mempertahankan kualitas untuk menarik minat pelanggan yang belum pernah berkunjung atau pelanggan yang kembali berkunjung
- b. Restoran perlu menerapkan strategi pemasaran yang tepat seperti promosi, kontrol dan evaluasi, inovasi untuk meningkatkan brand awareness
- c. Sebaiknya dapat dilakukan implementasi dan perhitungan biaya untuk usulan perbaikan di restoran, agar dapat dilakukan evaluasi mengenai usulan perbaikan yang paling sesuai dengan keadaan aktual restoran.

DAFTAR PUSTAKA

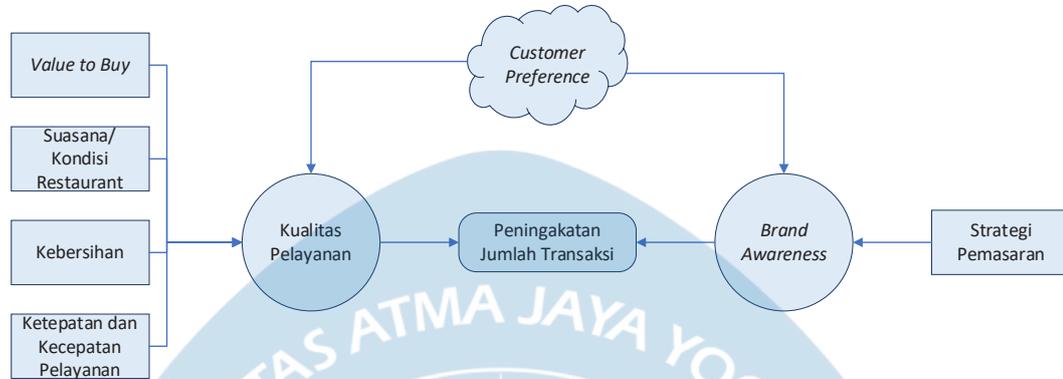
- Alford, B., & Sherrell, D. (1996). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Volume 4* (1).
- Almohaimmed, B. (2017). *Restaurant Quality and Customer Satisfaction. International Review of Management and Marketing Journal, Volume 7* (3),42-49.
- Anto, D.(2000). *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta: LP3ES.
- Atmodjo, W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Bougie, & Sekaran.(2016). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*(7th Ed). New York: John Wiley@Sons.
- Deliyanti, O. (2012).*Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBan PRESSindo.
- David, R. (2009). *Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- David, Meredith E., Forest R David, Fred E David. (2009). *The Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) Applied To A Retail Computer Store. The Coastal Business Journal, Volume 8* (1),42-52.
- Fabian, B., Mike, P., & Birgit, P. (2020). *Innovation Research in Tourism. Journal of Hospitality and Tourism Management, Volume 10* (1), 88-89.
- Fandy, T., & Anastasia, D. (2002). *Total Quality Manajemen (Ed.Revisi)*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Fandy, T. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia.
- Ferdinand, A. (2002). *Metode Penelitian Manajemen; Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Fransiscus, H. (2013). Perbaikan Mutu Pelayanan di Food Market X Dengan Menggunakan Metode *Modified Importance Performance Anlysis*. *Jurnal IENACO ISSN,2337-434*.
- Gerson, R. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, G. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, U., Andriani, H., dan Ustiawaty, J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Harlan, Johan. (2004). *Metode Statistika 1*. Depok: Gunadarma.
- Indrasari, A. (2015). Integrasi Metode IPA dan Model Kano dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Volume 3 (1)*, 45-52.
- Kivela,J., Inbakaran, R. And Reece,J. (1999). *Consumer research in the restaurant environment, part 1; a conceptual model dining satisfaction and return patronage*.*International Journal of Contemporary Hospitality Management, Volume 11 (5)*,205-22.
- Kotler, P., & Keller, K. (2013). *Manajemen Pemasaran II*. Jakarta: Erlangga.
- Margono, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martilla, J., & James, C. (1997). *Importance Performance Analysis. The Journal of Marketing, Volume 41 (1)*,77-79.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT; Teknik Membelah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singgih, S. (2000). *Uji Validitas dan Reabilitas Data*. Jakarta: Alfabeta.

- Soekarno, P. (2000). *Management Food and Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Sugiarto, D. (2003). *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, S. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarmi, M., & John, S. (2010). Pengantar Bisnis: *Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan (Ed.5)*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Yavas, U., & Shemwell, J. (2001). *Modified Importance-Performance Analysis: an application to hospitals. International Journal of Ecotourism, Volume 2 (3), 196-212.*

LAMPIRAN

Lampiran 1. Diagram Keterkaitan



Lampiran 2. Atribut Penilaian Kualitas dalam Jurnal 1

	EFA loadings	PLS-SEM loadings (CR)	Mean (SD)
Reliability	$\alpha = 0.764$	CR = 0.852	4.37 (0.71)
All ordered drinks were served quickly and perfectly	0.759	0.779	4.43 (0.79)
Delivery of all ordered drinks and food left nothing to be desired	0.707	0.767	4.42 (0.80)
The entire order was placed quickly and easily	0.821	0.795	4.62 (0.66)
I was able to order immediately after receiving the drinks/menu	0.791	0.731	4.49 (0.76)
Attentiveness	$\alpha = 0.878$	CR = 0.895	3.45 (1.05)
The attentive nature of the staff stimulated increased consumption	0.835	0.748	2.79 (1.31)
The staff literally read the wishes from my eyes	0.845	0.785	3.17 (1.17)
The staff asked if everything was for the best	0.780	0.747	3.84 (1.34)
I felt warmly and professionally looked after during the whole visit	0.798	0.832	4.08 (0.94)
My waitress/waiter was especially attentive during the whole visit	0.865	0.857	3.58 (1.15)
Responsiveness	$\alpha = 0.701$	CR = 0.856	4.01 (1.02)
I was immediately noticed	0.844	0.845	4.45 (0.89)
The welcome was very friendly	0.786	0.740	3.81 (1.48)
I was immediately offered a suitable place/table	0.817	0.856	4.14 (0.95)
Atmosphere	$\alpha = 0.583$	CR = 0.774	3.78 (0.79)
The atmosphere is pleasant	0.648	0.730	4.33 (0.76)
The areas are thoroughly clean	0.745	0.673	3.10 (1.16)
The other guests contributed to my well-being	0.824	0.816	3.80 (1.09)
Food quality	$\alpha = 0.625$	CR = 0.804	4.04 (0.74)
For this type of restaurant, the range of drinks and food leaves nothing to be desired	0.706	0.757	4.11 (0.96)
The sensory quality of food and beverages was excellent	0.830	0.825	4.23 (0.88)
The price/performance ratio for the food/drinks offered is excellent	0.714	0.694	3.92 (0.89)
Revisit	$\alpha = 0.852$	CR = 0.912	3.88 (1.06)
I would recommend the restaurant because of the service experience	0.926	0.923	3.96 (1.06)
I would recommend this place because of the quality of the food/drinks	0.815	0.823	4.18 (1.03)
Based on all my experiences I would visit the restaurant again	0.897	0.893	3.85 (1.27)

Lampiran 3. Atribut Penilaian Kualitas dalam Jurnal 2

Table 2
Measurement items and descriptive analysis results

Construct	Measurement Items	Label	Mean	Standard Deviation	
Dining Experience	<i>Food Quality</i>				
		The restaurant served tasty food	FQ-1	3.7	0.9
		The food presentation is visually appealing	FQ-2	4.0	0.9
		The food was served at the appropriate temperature	FQ-3	3.8	0.9
		The restaurant served fresh food	FQ-4	3.6	0.9
	<i>Service Quality</i>				
		The restaurant served my food exactly as I order it	SQ-1	3.7	0.9
		The restaurant employees are always willing to help me	SQ-2	3.9	1.0
		The behavior of the employees instills confidence in me	SQ-3	3.7	0.9
		The restaurant employees were neat and well dressed	SQ-4	3.8	0.9
	<i>Physical Environment</i>				
		The facility layout allows me to move around easily	PE-1	3.9	0.9
		The interior design is visually attractive	PE-2	3.7	1.0
	The restaurant used colors that create a sense of pleasant ambience	PE-3	4.0	0.8	
	Lightning create a comfortable atmosphere	PE-4	3.5	0.9	
Customer Satisfaction	I am satisfied with this restaurant	CS-1	3.9	0.9	
	I am pleased to have visited this restaurant	CS-2	3.8	0.9	
	I really enjoyed myself at this restaurant	CS-3	4.0	1.0	
Future Intentions	Behavioral	I would like to come back to this restaurant in the future	FB-1	4.1	0.8
		I would recommend this restaurant to my friends or others	FB-2	3.9	0.9
		I would say positive things about this restaurant to others	FB-3	4.1	0.9

Lampiran 4. Faktor Internal dan Eksternal Restoran dalam Jurnal 1

JOURNAL OF ENGINEERING AND MANAGEMENT IN INDUSTRIAL SYSTEM VOL. X NO. X YEAR XXXX

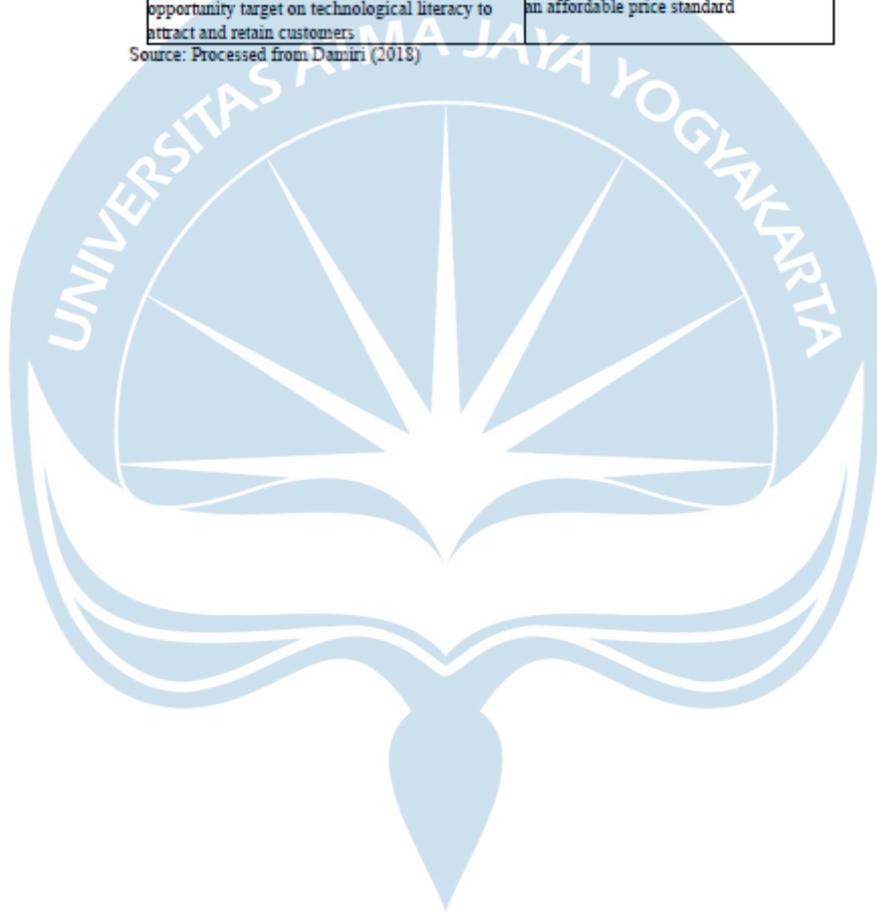
Table 3. Internal and External Factors Rating and Weighting

Company Internal				
No	Strength	Weight	Rating	Score (WxR)
1	Halal Labeled Products	0.12	2	0.24
2	Products Have Health Value	0.10	1	0.10
3	Wide Consumer Reach	0.13	2	0.26
4	Increase in Demand Volume	0.12	1	0.12
5	Superior to competitors	0.17	3	0.51
			Total (S)	1.23
No	Weakness	Weight	Rating	Score (WxR)
1	Uneven Consumer Goals	0.10	-2	-0.20
2	Product Prices are still high	0.06	-3	-0.18
3	Less than request	0.06	-3	-0.18
4	Still focusing old customers in service	0.08	-3	-0.24
5	Raw materials cannot be cultivated	0.06	-2	-0.12
Total Internal Factor Weight		1.00	Total (W)	-0.92
TOTAL VALUE S + W				0.31
Company External				
No	Opportunity	Weight	Rating	Score (WxR)
1	Increased product needs	0.17	2	0.34
2	Lots of steamers popping up	0.12	1	0.12
3	Wholesale purchases are discounted	0.14	3	0.42
4	Many customers match the quality of the product	0.07	2	0.14
			Total (O)	1.02
No	Threat	Weight	Rating	Score (WxR)
1	Emerging competitors at below-standard prices	0.09	-2	-0.18
2	Steaming-dependant raw materials	0.11	-4	-0.44
3	Delivery schedules are often late	0.10	-4	-0.40
4	Harvest raw materials depending on the season	0.20	-4	-0.80
Total External Factor Weight		1.00	Total (T)	-1.82
TOTAL VALUE O + T				-0.80

Lampiran 5. Faktor Internal dan Eksternal Restoran dalam Jurnal 2

<p>Strengths</p> <ul style="list-style-type: none"> • Have raw materials/dishes (quality and premium) • Have a strategic location; easy access to visit • Have a consistent restaurant concept • Have friendly and professional restaurant staff • Restaurant hygiene is constantly kept clean 	<p>Weaknesses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Have complaints concerning food taste (non-conformity) • Restaurants are in the middle category; thus, they are expensive for young customers, such as students
<p>Opportunities</p> <ul style="list-style-type: none"> • Increased economic growth • Restaurants not only become a primary need but also a lifestyle • Young or millennial generation as opportunity target on technological literacy to attract and retain customers 	<p>Threats</p> <ul style="list-style-type: none"> • Each restaurant and cafe in Bandung City has distinctive features in attracting customers • Almost all restaurants and cafes set an affordable price standard

Source: Processed from Damiri (2018)



KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Saya ingin mengucapkan Terima kasih yang sebesar-besarnya atas ketersediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini. Penelitian ini ditujukan untuk proses pengambilan data dalam penyusunan tesis dengan judul “Usulan Strategi Pemasaran dan Perbaikan Kualitas di Restoran dengan Metode QSPM dan MIPA”.

Para responden diharapkan memberikan jawaban yang sebenarnya demi membantu kelancaran penelitian ini. Atas waktu dan ketersediaannya saya ucapkan terimakasih, semoga penelitian ini dapat membuahkan hasil yang positif dan bermanfaat bagi kita semua.

Hormat Saya,

Stella Valentina Kamal
Peneliti

I. Profil Responden

Petunjuk : Isilah Pertanyaan di Bawah ini dengan Memberikan Tanda Centang (✓) Pada Pilihan Jawaban yang Sesuai dengan Keadaan Anda yang Sebenarnya

1. Apakah Anda Pernah Mengunjungi Restoran dan
?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Jenis Kelamin Bapak/Ibu
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Umur Bapak/Ibu
 - a. 17 – 25 Tahun
 - b. 26 – 35 Tahun
 - c. 46 – 55 Tahun
 - d. \geq 56 Tahun
4. Pekerjaan Bapak/Ibu Saat ini
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri/Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya
5. Berapa kali Anda Mengunjungi Restoran ?
 - a. 1-3 Kali dalam Sebulan
 - b. 1-3 Kali dalam Tiga Bulan
 - c. 1-3 Kali dalam Enam Bulan
 - d. 1-3 Kali dalam Setahun

6. Kapan Terakhir Anda Mengunjungi Restoran ?
- a. 1 Bulan yang Lalu
 - b. 2 Bulan yang Lalu
 - c. 3 Bulan yang Lalu
 - d. \geq 4 Bulan yang Lalu

7. Mengapa Memilih Mengunjungi Restoran ?



.....

.....

.....

.....

.....

8. Saran untuk Perbaikan Restoran

.....

.....

.....

.....

II. Penilaian Kepentingan

II. Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut		(Berikan Tanda ✓ Pada Jawaban Terpilih)				
<u>Makanan</u>						
		Penilaian				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
1	Menu Restoran yang Bervariasi					
2	Cita Rasa Makanan Keseluruhan (Rasa, Wangi, Tampilan)					
3	Kualitas dan Kesegaran Bahan Makanan					
4	Temperatur Makanan Hangat (Tidak Terlalu Dingin atau Panas)					
<u>Pelayanan</u>						
		Penilaian				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
5	Karyawan yang Ramah, Sopan, dan Tanggap Membantu Kebutuhan Pelanggan					
6	Pelayanan yang Cepat dan Tepat Terhadap <i>Order</i> Konsumen					
7	Karyawan yang Berpengetahuan Baik Mengenai Makanan dan Minuman					
<u>Suasana</u>						
		Penilaian				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
8	Suasana Restoran yang Aman dan Nyaman dengan Penampilan Interior yang Mendukung					
9	Kebersihan Keseluruhan Area Restoran					
10	Penampilan Karyawan yang Bersih dan Rapi					

Lingkungan Eksternal						
		Penilaian				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
11	Restoran Berlokasi di Tempat Strategis dan Memiliki Area Parkir yang Luas					
12	Restoran Menjalankan Protokol Kesehatan					
Value For Money						
		Penilaian				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
13	Harga yang Ditawarkan oleh Restoran Sesuai dengan Kualitas Makanan dan Fasilitas yang Diberikan					

II. Penilaian Kinerja Restoran

III. Penilaian Kinerja Restoran		(Berikan Penilaian 1 Sampai dengan 5) (1 = Sangat Tidak Setuju - 5 = Sangat Setuju)
<u>Makanan</u>		
		Penilaian Restoran
1	Menurut Saya, Restoran ini Menawarkan Menu Makanan yang Beragam Sehingga Saya Tidak Mudah Merasa Bosan	
2	Menurut Saya, Restoran ini Memiliki Keseluruhan Cita Rasa yang Unik dan Enak	
3	Menurut Saya, Restoran ini Memiliki Makanan yang Berkualitas dan Segar	
4	Menurut Saya, Restoran ini Menyajikan Makanan yang Hangat Sehingga Terasa Nikmat	
<u>Pelayanan</u>		
		Penilaian Restoran
5	Menurut Saya, Karyawan Restoran Melayani Saya dengan Ramah, Sopan dan Bersedia Membantu Kebutuhan Saya	
6	Menurut Saya, Karyawan Restoran Memberikan Pelayanan dan Cepat dan Tepat untuk Pesanan Saya	
7	Menurut Saya, Karyawan Restoran Memiliki Pengetahuan yang Baik Mengenai Makanan dan Minuman yang Ada di dalam Menu	
<u>Suasana</u>		
		Penilaian Restoran
8	Saya Merasa Nyaman dan Aman Saat Berada di Dalam Restoran, karena Penampilan Interior Fisik Restoran yang Menarik	
9	Menurut Saya, Restoran ini Menjaga Kebersihan Seluruh Area Restoran	
10	Menurut Saya, Karyawan Restoran Berpenampilan Bersih, Rapi, dan Menarik	

<u>Lingkungan Eksternal</u>		
		Penilaian Restoran
11	Saya Dapat Menemukan Lokasi Restoran dengan Mudah dan Merasa Mudah Menemukan Lokasi Parkir di Area Restoran	
12	Saya Merasa Restoran Menerapkan Protokol Kesehatan dengan Ketat	
<u>Value For Money</u>		
		Penilaian Restoran
13	Menurut Saya, Harga yang Ditawarkan oleh Restoran ini Sesuai dengan Kualitas Makanan dan Fasilitas yang Diberikan	



II. Penilaian Kinerja Restoran

IV. Penilaian Kinerja Restoran		(Berikan Penilaian 1 Sampai dengan 5) (1 = Sangat Tidak Setuju - 5 = Sangat Setuju)
<u>Makanan</u>		
		Penilaian Restoran
1	Menurut Saya, Restoran ini Menawarkan Menu Makanan yang Beragam Sehingga Saya Tidak Mudah Merasa Bosan	
2	Menurut Saya, Restoran ini Memiliki Keseluruhan Cita Rasa yang Unik dan Enak	
3	Menurut Saya, Restoran ini Memiliki Makanan yang Berkualitas dan Segar	
4	Menurut Saya, Restoran ini Menyajikan Makanan yang Hangat Sehingga Terasa Nikmat	
<u>Pelayanan</u>		
		Penilaian Restoran
5	Menurut Saya, Karyawan Restoran Melayani Saya dengan Ramah, Sopan dan Bersedia Membantu Kebutuhan Saya	
6	Menurut Saya, Karyawan Restoran Memberikan Pelayanan dan Cepat dan Tepat untuk Pesanan Saya	
7	Menurut Saya, Karyawan Restoran Memiliki Pengetahuan yang Baik Mengenai Makanan dan Minuman yang Ada di dalam Menu	
<u>Suasana</u>		
		Penilaian Restoran
8	Saya Merasa Nyaman dan Aman Saat Berada di Dalam Restoran, karena Penampilan Interior Fisik Restoran yang Menarik	
9	Menurut Saya, Restoran ini Menjaga Kebersihan Seluruh Area Restoran	
10	Menurut Saya, Karyawan Restoran Berpenampilan Bersih, Rapih, dan Menarik	

<u>Lingkungan Eksternal</u>		
		Penilaian Restoran
11	Saya Dapat Menemukan Lokasi Restoran dengan Mudah dan Merasa Mudah Menemukan Lokasi Parkir di Area Restoran	
12	Saya Merasa Restoran Menerapkan Protokol Kesehatan dengan Ketat	
<u>Value For Money</u>		
		Penilaian Restoran
13	Menurut Saya, Harga yang Ditawarkan oleh Restoran ini Sesuai dengan Kualitas Makanan dan Fasilitas yang Diberikan	



Lampiran 7. Kuesioner Penelitian Penilaian Tingkat Skala Faktor Internal dan Eksternal

V. Penilaian Tingkat Kepentingan Faktor Internal dan Eksternal		
Faktor Internal Restoran		(Berikan Tanda \surd Pada Jawaban Terpilih)
<u>Kekuatan</u>		
		Penilaian (Skala 1- 4)
Nilai Kekuatan Bersifat Positif, Kekuatan yang Semakin Menguntungkan Restoran Diberi Nilai +4		
1	Menurut Saya, Cita Rasa Makanan yang Unik dan Berbeda akan Menjadi Keunggulan Restoran	
2	Menurut Saya, Pelayanan yang Baik akan Menjadi Keunggulan Restoran	
3	Menurut Saya, Harga yang Terjangkau akan Menjadi Keunggulan Restoran	
<u>Kelemahan</u>		
		Penilaian (Skala 1 - 4)
Nilai Ancaman Bersifat Negatif, Ancaman yang Memberikan Pengaruh yang Kuat pada Restoran Diberi Nilai +1		
4	Menurut Saya, Kontrol yang Tidak Rutin akan Mempengaruhi Kinerja Restoran	
5	Menurut Saya, Merk Restoran yang Kurang Dikenal akan Menjadi Kelemahan Restoran	
6	Menurut Saya, Restoran yang Tidak Melakukan Promosi Apapun Kurang Diminati Pelanggan	

Penilaian Tingkat Kepentingan Faktor Eksternal		
<u>Peluang</u>		
		Penilaian (Skala 1 - 4)
Nilai Peluang Bersifat Positif, Peluang yang Semakin Menguntungkan Restoran Diberi Nilai +4		
1	Menurut Saya, Restoran yang Memiliki Hubungan Baik dengan Pemasok akan Menjadi Lebih Unggul	
2	Menurut Saya, Masyarakat yang Memiliki Kebiasaan Makan Di luar akan Menjadi Peluang Bagi Restoran	
3	Menurut Saya, Perkembangan Teknologi dan Sosial Media Dapat Menjadi Peluang bagi Restoran	
<u>Ancaman</u>		
		Penilaian (Skala 1 - 4)
Nilai Ancaman Bersifat Negatif, Ancaman yang Memberikan Pengaruh yang Kuat pada Restoran Diberi Nilai +1		
4	Menurut Saya, Restoran Kompetitor yang Memiliki Menu yang Sama dan Lebih Inovatif dapat Menjadi Ancaman bagi Restoran	
5	Menurut Saya, Fasilitas Restoran yang Lebih Menarik akan Menjadi Ancaman bagi Restoran	
6	Menurut Saya, Kenaikan Bahan Baku dan Bahan Pendukung dapat Menjadi Kendala bagi Restoran	

Lampiran 8. Kuesioner Penelitian Pembobotan Matriks IFE dan EFE

KUESIONER Penentuan Bobot Matriks IFE dan EFE

Skala Kepentingan	
Skala	Tingkat Kepentingan
1	(<i>Equally Importance</i>) Sama Penting
2	(<i>Moderately Importance</i>) Lebih Penting
3	(<i>Strongly Importance</i>) Sangat Lebih Penting

Berikut Merupakan Faktor Kekuatan Restoran X, yaitu:

1. Cita Rasa Makanan yang Unik dan Berbeda
2. Pelayanan yang Baik
3. Harga yang Terjangkau

Tabel Instruksi Pengisian Kuesioner

Faktor	Skala					Faktor
	3	2	1	2	3	
1			x			2
1	x					3
2						3

Keterangan : Apabila Anda merasa bahwa faktor 1 yaitu cita rasa makanan yang unik dan berbeda dengan faktor 2 yaitu pelayanan yang baik bernilai sama penting, maka Bapak/Ibu dapat memberikan tanda (**X**) pada kolom skala 1. Apabila Bapak/Ibu merasa bahwa atribut 1 yaitu cita rasa makanan yang unik dan berbeda bernilai sangat lebih penting dari atribut 2, maka berikan tanda (**X**) pada kolom skala 3.

Tabel Instruksi Pengisian Kuesioner

Faktor	Skala					Faktor
	3	2	1	2	3	
1						2
1						3
2						3

Terimakasih untuk ketersediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner diatas, diharapkan pengisian kuesioner dilakukan sejujur – jujurnya sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan.

Lampiran 9. Kuesioner Penelitian Pembobotan Matriks QSPM

KUESIONER Penentuan Bobot Matriks QSPM

Skala Kepentingan	
Skala	Tingkat Kepentingan
1	(<i>Equally Importance</i>) Sama Penting
2	(<i>Moderately Importance</i>) Lebih Penting
3	(<i>Strongly Importance</i>) Sangat Lebih Penting

Berikut Merupakan Faktor Alternatif Strategi, yaitu:

1. Mempromosikan makanan khas Restoran Gudeg Yu Mer yang unik dengan harga terjangkau melalui sosial media
2. Melakukan kontrol rutin dan manajemen kerjasama antara karyawan, supervisor dengan pemilik untuk meningkatkan kinerja restoran
3. Pelanggan dapat memberikan saran *feedback* kepada pemilik melalui suatu *link*
4. Menjaga hubungan baik dengan pemasok dan masyarakat sekitar
5. Menciptakan inovasi produk baru dengan rasa yang unik dan kemasan berbeda
6. Mengadakan *quality control* untuk bahan baku yang masuk serta perencanaan produksi
7. Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas restoran
8. Menciptakan promosi yang menarik bagi konsumen

Tabel Instruksi Pengisian Kuesioner

Faktor	Skala					Faktor
	3	2	1	2	3	
1			x			2
1	x					3
2						3

Keterangan : Apabila Anda merasa bahwa faktor 1 yaitu cita rasa makanan yang unik dan berbeda dengan faktor 2 yaitu pelayanan yang baik bernilai sama penting, maka Bapak/Ibu dapat memberikan tanda (**X**) pada kolom skala 1. Apabila Bapak/Ibu merasa bahwa atribut 1 yaitu cita rasa makanan yang unik dan berbeda bernilai sangat lebih penting dari atribut 2, maka berikan tanda (**X**) pada kolom skala 3.

Faktor	Skala					Faktor
	3	2	1	2	3	
1						2
1						3
1						4
1						5
1						6
1						7
1						8
2						3
2						4
2						5
2						6
2						7
2						8
3						4
3						5
3						6
3						7
3						8
4						5
4						6
4						7
4						8
5						6
5						7
5						8
6						7
6						8
7						8

Terimakasih untuk ketersediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner diatas, diharapkan pengisian kuesioner dilakukan sejujur – jujurnya sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan

Lampiran 10. Kuesioner Penelitian Penilaian *Rating* Matriks QSPM

KUESIONER Penilaian Skor AS Matriks QSPM

Kuesioner dibawah ini ditujukan untuk menilai alternatif strategi yang akan diterapkan di Restoran Gudeg Yu Mer. Mohon berikan Nilai dari empat pilihan rentang nilai dibawah ini jika Anda merasa bahwa pilihan alternatif strategi :

- 4 : Sangat Menarik
- 3 : Cukup Menarik
- 2 : Agak Menarik
- 1 : Tidak Menarik

Pemberian Nilai AS (<i>Attractiveness Score</i>)		
No	Alternatif Strategi	Nilai AS (1/2/3/4)
1	Mempromosikan makanan khas Restoran X yang unik dengan harga terjangkau melalui sosial media	
2	Melakukan kontrol rutin dan manajemen kerjasama antara karyawan supervisor dengan pemilik untuk meningkatkan kinerja restoran	
3	Pelanggan dapat memberikan saran <i>feedback</i> kepada pemilik melalui suatu <i>link</i>	
4	Menjaga hubungan baik dengan pemasok dan masyarakat sekitar	
5	Menciptakan inovasi produk baru dengan rasa yang unik dan kemasan yang berbeda	
6	Mengadakan <i>quality control</i> untuk bahan baku yang masuk serta perencanaan produksi	
7	Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas restoran	
8	Menciptakan promosi yang menarik bagi konsumen	

Lampiran 11. Jumlah Frekuensi Penilaian Pelanggan Terhadap Faktor Kepentingan Kualitas

Frekuensi Nilai Faktor Kepentingan					
Atribut	Rating				
	1	2	3	4	5
Menu Restoran yang Bervariasi	0	4	19	34	13
Cita Rasa Makanan Keseluruhan (Rasa, Wangi, Tampilan)	0	0	0	21	49
Kualitas dan Kesegaran Bahan Makanan	0	0	0	19	51
Temperatur Makanan Hangat (Tidak Terlalu Dingin atau Panas)	0	0	22	28	20
Karyawan yang Ramah, Sopan, dan Tanggap Membantu Kebutuhan Pelanggan	0	0	15	27	28
Pelayanan yang Cepat dan Tepat Terhadap Order Konsumen	0	0	12	26	32
Karyawan yang Berpengetahuan Baik Mengenai Makanan dan Minuman	0	9	18	24	19
Suasana Restoran yang Aman dan Nyaman dengan Penampilan Interior yang Mendukung	0	0	22	28	20
Kebersihan Keseluruhan Area Restoran	0	0	13	27	30
Penampilan Karyawan yang Bersih dan Rapi	0	0	19	33	18
Restoran Berlokasi di Tempat Strategis dan Memiliki Area Parkir yang Luas	0	10	25	21	14
Restoran Menjalankan Protokol Kesehatan	0	0	0	34	36
Harga yang Ditawarkan oleh Restoran Sesuai dengan Kualitas Makanan dan Fasilitas yang Diberikan	0	0	15	26	29

Lampiran 12. Jumlah Frekuensi Penilaian Pelanggan Terhadap Faktor Kinerja Restoran X

Frekuensi Nilai Kualitas Restoran X					
Atribut	Rating				
	1	2	3	4	5
Menu Restoran yang Bervariasi	2	6	15	29	18
Cita Rasa Makanan Keseluruhan (Rasa, Wangi, Tampilan)	0	0	12	28	30
Kualitas dan Kesegaran Bahan Makanan	1	0	12	26	31
Temperatur Makanan Hangat (Tidak Terlalu Dingin atau Panas)	0	0	11	41	18
Karyawan yang Ramah, Sopan, dan Tanggap Membantu Kebutuhan Pelanggan	1	2	21	31	15
Pelayanan yang Cepat dan Tepat Terhadap Order Konsumen	6	13	18	23	10
Karyawan yang Berpengetahuan Baik Mengenai Makanan dan Minuman	0	4	27	29	10
Suasana Restoran yang Aman dan Nyaman dengan Penampilan Interior yang Mendukung	1	15	20	23	11
Kebersihan Keseluruhan Area Restoran	0	0	19	32	19
Penampilan Karyawan yang Bersih dan Rapi	0	0	16	40	14
Restoran Berlokasi di Tempat Strategis dan Memiliki Area Parkir yang Luas	2	3	32	26	7
Restoran Menjalankan Protokol Kesehatan	0	2	30	24	14
Harga yang Ditawarkan oleh Restoran Sesuai dengan Kualitas Makanan dan Fasilitas yang Diberikan	0	8	13	28	21

Lampiran 13. Jumlah Frekuensi Penilaian Pelanggan Terhadap Faktor Kinerja Restoran Y

Frekuensi Nilai Kualitas Restoran Y					
Atribut	Rating				
	1	2	3	4	5
Menu Restoran yang Bervariasi	0	0	14	37	19
Cita Rasa Makanan Keseluruhan (Rasa, Wangi, Tampilan)	1	8	11	27	23
Kualitas dan Kesegaran Bahan Makanan	0	0	12	30	28
Temperatur Makanan Hangat (Tidak Terlalu Dingin atau Panas)	0	8	13	36	13
Karyawan yang Ramah, Sopan, dan Tanggap Membantu Kebutuhan Pelanggan	2	1	17	36	14
Pelayanan yang Cepat dan Tepat Terhadap Order Konsumen	1	6	18	28	17
Karyawan yang Berpengetahuan Baik Mengenai Makanan dan Minuman	0	0	12	39	19
Suasana Restoran yang Aman dan Nyaman dengan Penampilan Interior yang Mendukung	0	5	13	27	25
Kebersihan Keseluruhan Area Restoran	1	4	9	25	31
Penampilan Karyawan yang Bersih dan Rapi	0	3	15	37	15
Restoran Berlokasi di Tempat Strategis dan Memiliki Area Parkir yang Luas	1	2	14	26	27
Restoran Menjalankan Protokol Kesehatan	0	3	28	26	13
Harga yang Ditawarkan oleh Restoran Sesuai dengan Kualitas Makanan dan Fasilitas yang Diberikan	1	14	16	28	11

Lampiran 14. Jumlah Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Nilai Matriks IFE

Frekuensi Rating untuk <i>Internal Factor Evaluation Matrix</i>				
Faktor Internal	Rating			
	1	2	3	4
Cita Rasa Makanan yang Unik dan Berbeda	0	1	9	30
Pelayanan yang Baik	0	1	11	28
Harga yang Terjangkau	0	10	13	17
Kontrol yang Tidak Rutin	12	23	5	0
Merk Restoran yang Kurang Dikenal	9	17	11	3
Restoran Tidak Pernah Melakukan Promosi	15	17	6	2

Lampiran 15. Jumlah Frekuensi Penilaian Responden Terhadap *Rating* Matriks EFE

Frekuensi Rating untuk <i>External Factor Evaluation Matrix</i>				
Faktor Internal	Rating			
	1	2	3	4
Restoran Memiliki Hubungan Baik dengan Pemasok	0	10	20	10
Masyarakat yang Memiliki Kebiasaan Makan Di luar	0	11	11	18
Perkembangan Teknologi dan Sosial Media	0	6	11	23
Restoran Kompetitor dengan Menu yang Sama dan Lebih Inovatif	20	13	4	3
Fasilitas Restoran Kompetitor yang Lebih Menarik	18	15	3	4
Kenaikan Bahan Baku dan Bahan Pendukung	6	23	9	2

Lampiran 16. Jumlah Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Nilai *Rating* Matriks QSPM

Frekuensi Nilai <i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i>				
Strategi	Nilai AS			
	1	2	3	4
Mempromosikan makanan khas Restoran X yang unik dengan harga terjangkau melalui sosial media	0	0	4	12
Melakukan kontrol rutin dan manajemen kerjasama antara karyawan supervisor dengan pemilik untuk meningkatkan kinerja restoran	0	0	6	10
Pelanggan dapat memberikan saran <i>feedback</i> kepada pemilik melalui suatu <i>link</i>	0	5	11	0
Menjaga hubungan baik dengan pemasok dan masyarakat sekitar	0	2	3	11
Menciptakan inovasi produk baru dengan rasa yang unik dan kemasan yang berbeda	0	0	4	12
Mengadakan <i>quality control</i> untuk bahan baku yang masuk serta perencanaan produksi	0	0	5	11
Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas restoran	0	0	5	11
Menciptakan promosi yang menarik bagi konsumen	0	0	4	12