

**USULAN LOKASI PRIORITAS *CLOUD KITCHEN*
DENGAN METODE *FACTOR-RATING*
DAN *FUZZY-ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (F-AHP)*
PADA DELIGO KITCHENS SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

PROGRAM STUDI S1-MANAJEMEN



**DIAJUKAN OLEH:
MUHAMMAD YUSUF SULAIMAN
041811233113**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

Surabaya, 10 Oktober 2022

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yetty Dwi Lestari', written over a horizontal line.

Dr. Yetty Dwi Lestari, SE., MT.
NIP. 1976050220000320001

SKRIPSI

**USULAN LOKASI PRIORITAS *CLOUD KITCHEN*
DENGAN METODE *FACTOR-RATING* DAN *FUZZY-ANALYTICAL*
HIERARCHY PROCESS (F-AHP) PADA DELIGO KITCHENS
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:
MUHAMMAD YUSUF SULAIMAN
NIM: 041811233113**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



**Dr. YETTY DWILESTARI, SE., MT
NIP. 1976050220000320001**

TANGGAL, 05 JANUARI 2023.

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI
MANAJEMEN,**



**Dr. DIEN MARDHIYAH, S.E., M.Si
NIP. 197211181999032001**

TANGGAL, 05 JANUARI 2023.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Muhammad Yusuf Sulaiman, 041811233113), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 11 Oktober 2022



Muhammad Yusuf Sulaiman
NIM: 041811233113

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “*USULAN LOKASI PRIORITAS CLOUD KITCHEN DENGAN METODE FACTOR-RATING DAN FUZZY-ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (FAHP) PADA DELIGO KITCHENS SURABAYA*”. Adapun maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi Sebagian syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.

Banyak pihak yang berperan besar dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan proposal skripsi ini sehingga pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Ibu Dr. Dien Mardhiyah, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Airlangga.
3. Ibu Dr. Yetty Dwi Lestari, SE., MT. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga khususnya dari Departemen Manajemen yang telah membagikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan

5. Partisipan dari perusahaan Deligo Kitchens yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dan mengisi kuesioner.
6. Bapak Heri Sujanto, Ibu Nurul Rachmasari, Annnisa Nur Azizah, dan Muhammad Aziz Sulaiman selaku keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Renata Febriana Karlos, Revaldo Karlos, Samuel Djodi, dan Grup “LFK” selaku teman penulis yang selalu menghibur dan menemani penulis saat mengalami kejenuhan pada penyusunan skripsi
8. Kucing Bubu, Mochi, Celi, dan Luna yang telah menemani keseharian penulis.
9. Anggota Grup “BASECAMP KENANGA” selaku teman-teman penulis semasa perkuliahan

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna sehingga penulis berharap adanya kritik dan saran yang konstruktif. Akhir kata penulis berharap skripsi ini mampu bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 23 Oktober 2022

Muhammad Yusuf Sulaiman

ABSTRAK

Pemilihan lokasi operasional penting bagi usaha jasa karena lokasi menjadi penentu utama pendapatan sehingga diperlukan pertimbangan yang matang terkait pemilihan lokasi. Terdapat tiga lokasi yang akan digunakan sebagai lokasi baru Deligo Kitchens. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan lokasi yang dapat dijadikan sebagai lokasi operasional Deligo Kitchens pada proses pemilihan lokasi selanjutnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus pada Deligo Kitchens. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner dengan CEO dan COO Deligo Kitchens yang berkaitan dalam pemilihan lokasi. Teknik validasi data menggunakan teknik triangulasi sumber data yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan topik penelitian. Teknik analisis data dengan menggunakan metode *Factor-Rating* dan *Fuzzy-Analytical Hierarchy Process* (F-AHP).

Berdasarkan hasil analisis data, didapatkan informasi bahwa terdapat empat faktor yang menjadi pertimbangan ketika menentukan lokasi baru, seperti, faktor biaya, ekspansi, lingkungan, dan persaingan. Dengan perhitungan metode *factor-rating*, lokasi A memiliki total bobot sebesar 72.000; lokasi B sebesar 70.778; dan lokasi C sebesar 64.000. Sedangkan dengan metode F-AHP, lokasi A memiliki total bobot sebesar 0.435, lokasi B memiliki total bobot sebesar 0.361, dan lokasi C memiliki total bobot sebesar 0.204. Hasil perhitungan dengan menggunakan kedua metode analisis terhadap tiga alternatif lokasi Deligo Kitchens selanjutnya, menunjukkan bahwa bobot terbesar dimiliki oleh Lokasi A yaitu lokasi Kota Surabaya bagian Utara di sekitar area Kecamatan Bulak dan Kenjeran. Lokasi ini merupakan lokasi ideal yang seharusnya diprioritaskan sebagai lokasi Deligo Kitchens selanjutnya.

Kata Kunci: Pemilihan Lokasi, *Cloud Kitchen*, *Factor-Rating*, *Fuzzy-Analytical Hierarchy Process* (F-AHP).

ABSTRACT

Selection of operational location is important for service businesses because location is the main determinant of revenue, so careful consideration is needed regarding site selection. There are three locations that will be used as the new location of Deligo Kitchens. This study aims to provide a proposed location that can be used as the operational location of Deligo Kitchens in the next location selection process.

This research uses a qualitative case study approach at Deligo Kitchens. Data was collected through interviews and questionnaires with CEO and COO Deligo Kitchens related to the location selection. The data source validation technique uses data triangulation techniques, namely by collecting data from various sources related to the research topic. Data analysis technique using Factor-Rating and Fuzzy-Analytical Hierarchy Process methods.

Based on the results of data analysis, information was obtained that there are four factors to be considered when determining a new location, such as cost, expansion, environment, and competition factors. By calculating the factor-rating method, location A has a total weight of 72,000; location B of 70,778; and location C by 64,000. Meanwhile, with the F-AHP method, location A has a total weight of 0.435, location B has a total weight of 0.361, and location C has a total weight of 0.204. The results of calculations using both methods of analysis of the three alternative locations of Deligo Kitchens, showed that Location A had the greatest weight, namely the location of the northern part of Surabaya City around the Bulak and Kenjeran sub-districts. This location is an ideal location that should be prioritized as the next Deligo Kitchens location.

Keywords: *Site Selection, Cloud Kitchen, Factor-Rating, Fuzzy-Analytical Hierarchy Process (F-AHP).*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Operasi.....	12
2.1.2 Manajemen Operasi Jasa	14
2.1.3 <i>Supply Chain Management</i>	16
2.1.4 <i>Cloud Kitchen</i>	17
2.1.5 Lokasi	19
2.1.6 Strategi Lokasi.....	19
2.1.7 Metode <i>Factor-Rating</i>	25
2.1.8 Metode <i>Fuzzy-Analytical Hierarchy Process (F-AHP)</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 <i>Research Question</i>	40
2.4 Kerangka Berpikir Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Batasan Penelitian.....	43
3.3 Sumber Data Penelitian	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Teknik Validasi Data	46
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Metode <i>Factor-Rating</i>	47
3.6.2 Metode <i>Fuzzy-Analytical Hierarchy Process</i> (F-AHP).....	48
3.7 Tahapan Penelitian.....	54
3.7.1 Tahap Awal Penelitian.....	54
3.7.2 Tahap Pengumpulan Data.....	54
3.7.3 Tahap Pengolahan Data	55
3.7.4 Tahap Analisis Data.....	55
3.7.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Deligo Kitchens	57
4.1.2 Visi dan Misi Deligo Kitchens	58
4.1.3 Struktur Organisasi Deligo Kitchens.....	58
4.1.4 <i>Process Flows</i> Deligo Kitchens.....	59
4.1.5 Produk Deligo Kitchens	60
4.1.6 Kriteria <i>Tenant</i> Deligo Kitchens.....	61
4.1.7 Proses Pemilihan Lokasi Deligo Kitchens	61
4.1.8 Identifikasi Permasalahan Pemilihan Lokasi.....	62
4.2 Hasil Analisis Data	63
4.2.1 Identifikasi Alternatif Lokasi.....	63
4.2.2 Identifikasi Faktor	64
4.2.3 Metode <i>Factor-Rating</i>	67
4.2.4 Metode <i>Fuzzy-Analytical Hierarchy Process</i> (F-AHP).....	69
4.3 Pembahasan	77

4.4 Implikasi Manajerial.....	79
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Target dan Aktual <i>Tenant Deligo Kitchens</i> per Agustus 2022.....	5
Tabel 2.1 Perbandingan Strategi Lokasi Perusahaan Jasa dan Manufaktur.....	20
Tabel 2.2 Metode <i>Factor-Rating</i>	26
Tabel 2.3 Skala Perbandingan Berpasangan	31
Tabel 2.4 Nilai <i>Random Index</i> (RI).....	32
Tabel 2.5 <i>Triangular Fuzzy Number</i> (TFN).....	33
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 2.7 <i>Research Question</i>	40
Tabel 3.1 Metode <i>Factor-Rating</i>	48
Tabel 3.2 Skala Perbandingan Berpasangan	50
Tabel 3.3 Nilai <i>Random Index</i> (RI).....	51
Tabel 3.4 <i>Triangular Fuzzy Number</i> (TFN).....	52
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Metode <i>Factor-Rating</i>	67
Tabel 4.2 Pembobotan Kriteria dan Subkriteria Biaya	70
Tabel 4.3 Pembobotan Subkriteria Biaya terhadap Alternatif Lokasi	71
Tabel 4.4 Pembobotan Kriteria dan Subkriteria Ekspansi	72
Tabel 4.5 Pembobotan Subkriteria Ekspansi terhadap Alternatif Lokasi	72
Tabel 4.6 Pembobotan Kriteria dan Subkriteria Lingkungan	73
Tabel 4.7 Pembobotan Subkriteria Lingkungan terhadap Alternatif Lokasi	73
Tabel 4.8 Pembobotan Kriteria dan Subkriteria Persaingan	74
Tabel 4.9 Pembobotan Subkriteria Persaingan terhadap Alternatif Lokasi	75
Tabel 4.10 Pembobotan Keseluruhan Kriteria.....	76
Tabel 4.11 Pembobotan Keseluruhan Kriteria terhadap Alternatif Lokasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Supply Chain</i> dalam <i>Cloud Kitchen</i>	18
Gambar 2.2 Struktur Hierarki F-AHP	30
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	42
Gambar 3.1 Struktur Hierarki F-AHP	49
Gambar 3.2 Bagan Tahapan Penelitian	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Deligo Kitchens.....	59
Gambar 4.2 <i>Process Flows</i> Deligo Kitchens	59
Gambar 4.3 Produk Ruang Dapur Deligo Kitchens.....	60
Gambar 4.4 Lokasi Deligo Kitchens di Kota Surabaya	62
Gambar 4.5 Struktur Hierarki Metode (F-AHP)	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pernyataan Partisipan

Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara Partisipan

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

 Kuesioner I. Pemilihan Faktor

 Kuesioner II. Pemberian Bobot dan Skor

 Kuesioner III. Perbandingan Berpasangan

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Analisis Metode *Faktor-Rating*

Lampiran 6. Analisis Metode *Fuzzy-Analytical Hierarchy Process* (F-AHP)

Lampiran 7. Dokumentasi

Lampiran 8. Hasil Uji Similaritas (Turnitin)