

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
BERDASARKAN PERILAKU KONSUMEN DENGAN
METODE ANALISIS DISKRIMINAN PADA OLA BAKERY**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



ANDY WIYANA PUTRA

12 06 06834

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2017**

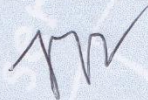
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul
**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERILAKU
KONSUMEN DENGAN METODE ANALISIS DISKRIMINAN PADA OLA
BAKERY**

yang disusun oleh
Andy Wiyana Putra
12 06 06834

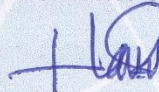
Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 16 Januari 2017

Dosen Pembimbing 1,



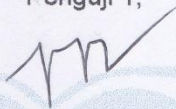
Ririn Diar Astanti, M.MT., D.Eng

Dosen Pembimbing 2,



T.B. Hanandoko, S.T., M.T.

Tim Penguji,
Penguji 1,



Ririn Diar Astanti, M.MT., D.Eng

Penguji 2,



Dr. Parama Kartika D.SP., S.T., M.T.

Penguji 3,



V. Ariyono, S.T., M.T.

Yogyakarta, 16 Januari 2017

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Fakultas Teknologi Industri

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andy Wiyana Putra

NPM : 12 06 06834

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERILAKU KONSUMEN DENGAN METODE ANALISIS DISKRIMINAN YANG DIAPLIKASIKAN PADA OLA BAKERY" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2016/2017 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian 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,

Yang menyatakan,



Andy Wiyana Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga pengerjaan Laporan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih derajat Sarjana Teknik Industri yang diselenggarakan oleh Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Laporan Tugas akhir ini tentu saja dapat terselesaikan dengan bantuan dari beberapa pihak untuk menyelesaikan kendala dan tantangan selama proses pengerjaan berlangsung. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan YME, atas anugerah-Nya tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak V. Ariyono, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Ririn Diar Astanti, ST.,M.MT., *Dr.Eng* selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan pengetahuan untuk membimbing penulis dari awal hingga akhir pengerjaan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak T.B. Hanandoko ,S.T.,M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan pengetahuan untuk membimbing penulis dari awal hingga akhir pengerjaan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Simbah Kasno yang ikut membantu membiayai Kuliah di Fakultas Teknologi Industri UAJY.
7. Bapak, Ibu, dan Dik Meidy keluarga tercinta yang memberi support moral, dana, dan kasih sayang.
8. Pak Baju dan Mbak Yuli yang selalu mengingatkan untuk rajin mengerjakan skripsi.

9. Teman-teman seperjuangan di Teknik Industri angkatan 2012, terutama Ayrein, Febe, Asa, Stefan, Fian, Viki, Kriting, Jockvom, Rinawati, Monik, Dharmo, Rengkot, Brambut, Rizky, Ferdi Fallo, Fikta, dan Ferdi Lalindu. Selain itu tidak lupa juga teman angkatan 2012 dalam grup pertemanan sehat, grup konco kentel, grup lambe turah dan semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-satu untuk perjuangannya bersama di TI 2012.
10. Teman-teman kost pandanaran dan adik angkatan yang sudah membantu dalam memberikan semangat dan dukungan moral.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, semoga Laporan Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 16 Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| BAB | JUDUL | HAL |
|-----|---|------|
| | Halaman Judul | i |
| | Halaman Pengesahan | ii |
| | Pernyataan Originalitas | iii |
| | Kata Pengantar | iv |
| | Daftar Isi | vi |
| | Daftar Tabel | viii |
| | Daftar Gambar | x |
| | Daftar Lampiran | xi |
| | Intisari | xii |
| 1 | Pendahuluan | 1 |
| | 1.1. Latar Belakang | 1 |
| | 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| | 1.3. Tujuan Penelitian | 3 |
| | 1.4. Batasan Masalah | |
| 2 | Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori | 4 |
| | 2.1. Tinjauan Pustaka | 4 |
| | 2.2. Landasan Teori | 4 |
| 3 | Metodologi Penelitian | 15 |
| | 3.1. Identifikasi Masalah | 15 |
| | 3.2. Studi Literatur | 16 |
| | 3.3. Kuesioner pendahuluan dengan <i>fishbone</i> | 16 |
| | 3.4. Usulan <i>Customer Relationship management</i> | 18 |
| | 3.5. Kesimpulan dan Saran | 18 |

| | | |
|---|--|-----|
| 4 | Profil Perusahaan | 21 |
| | 4.1. Profil Toko | 21 |
| | 4.2. Struktur Organisasi | 21 |
| | 4.3. Wewenang Dan Kewajiban | 22 |
| | 4.4. Aktivitas Perusahaan | 24 |
| | 4.5. Data Produk | 26 |
| 5 | Rancangan dan Analisis Kuesioner Pendahuluan | 29 |
| | 5.1. Perancangan Fishbone | 29 |
| | 5.2. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan | 30 |
| | 5.3. Karakteristik Responden | 31 |
| | 5.4. Analisis Hasil Kuesioner Pendahuluan | 33 |
| | 5.5. Kesimpulan Kuesioner Pendahuluan | 36 |
| 6 | Usulan <i>Costumer Relationship Management</i> | 38 |
| | 6.1. Penelitian Pelayanan Ola Bakery Berdasarkan Pelanggan | 38 |
| | 6.2 . Analisis Perbandingan dengan Toko Lain | 117 |
| 7 | Kesimpulan dan Saran | 116 |
| | 7.1. Kesimpulan | 116 |
| | 7.2. Saran | 118 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1. Klasifikasi Karyawan | 26 |
| Tabel 4.2. Jam Kerja Karyawan | 26 |
| Tabel 4.3. Produk Roti Ola | 29 |
| Tabel 5.1. Penyebaran Kuesioner | 33 |
| Tabel 5.2. Hasil Kuesioner Pendahuluan aspek Produk | 36 |
| Tabel 5.3. Hasil Kuesioner Pendahuluan aspek Biaya | 36 |
| Tabel 5.4. Hasil Kuesioner Pendahuluan aspek Promo | 37 |
| Tabel 5.5. Hasil Kuesioner Pendahuluan aspek Pegawai | 37 |
| Tabel 5.6. Hasil Kuesioner Pendahuluan aspek Proses | 38 |
| Tabel 5.7. Hasil Kuesioner Pendahuluan aspek Fasilitas | 38 |
| Tabel 5.8. Variabel Pertimbangan Kuesioner Penelitian | 39 |
| Tabel 6.1. Distribusi kuesioner dan Pengumpulan data | 42 |
| Tabel 6.2. Rekap Hasil Kuesioner Penelitian | 43 |
| Tabel 6.3. Hasil Uji Validitas Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data | 51 |
| Tabel 6.4. Tingkat Keandalan Cronbachs Alpha | 53 |
| Tabel 6.5. Hasil Uji Reabilitas | 53 |
| Tabel 6.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 55 |
| Tabel 6.7. Kesamaan Vektor Rata-Rata | 56 |
| Tabel 6.8. Hasil Log Determinant | 62 |
| Tabel 6.9. Kesamaan Vektor Rata-Rata | 64 |
| Tabel 6.10. Hasil Log Determinant | 70 |
| Tabel 6.11. Tabel Distribusi | 71 |
| Tabel 6.12. Rekap Hasil Kuesioner Penelitian Setelah Konversi | 75 |
| Tabel 6.13. Kesamaan Vektor Rata-rata | 82 |
| Tabel 6.14. Variables Entered / Removed | 88 |
| Tabel 6.15. Pairwise Group Comparison | 89 |
| Tabel 6.16. Eigen Values | 91 |
| Tabel 6.17. Wilks' Lambda | 91 |
| Tabel 6.18. Structure Matrix | 93 |
| Tabel 6.19. Canonical Discriminant Function Coefficients | 95 |
| Tabel 6.20. Functions at Group Centroids | 95 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 6.21. Prior Probabilities for Groups | 97 |
| Tabel 6.22. Classification Results | 98 |
| Tabel 6.23. Kesamaan Vektor Rata-rata Keinginan datang | 99 |
| Tabel 6.24. Variables Entered / Removed | 104 |
| Tabel 6.25. Pairwise Goup Comparison | 105 |
| Tabel 6.26. Eigen Values | 108 |
| Tabel 6.27. Wilks' Lambda | 109 |
| Tabel 6.28. Structure Matrix | 111 |
| Tabel 6.29. Canonical Discriminant Function Coefficients | 113 |
| Tabel 6.30. Function at Group Centroids | 114 |
| Tabel 6.31. Prior Probabilities for Groups | 116 |
| Tabel 6.32. Classification Results | 117 |
| Tabel 6.33. Independen Berdasar Dimensi Kualitas Layanan | 119 |
| Tabel 6.34. Hasil Pengamatan Toko Lain dengan Atribut Diskriminan | 119 |
| Tabel 6.35. Hasil Pengamatan Toko Lain dengan Aspek Lain | 120 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 3.1. Diagram Alir | 15 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi | 23 |
| Gambar 4.2. Proses Bisnis Produksi Untuk Pesanan | 26 |
| Gambar 4.3. Proses Bisnis Produksi Untuk Toko | 27 |
| Gambar 5.1. <i>Fishbone Diagram</i> | 30 |
| Gambar 5.2. Voucher Kuesioner Pendahuluan | 31 |
| Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur | 32 |
| Gambar 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 33 |
| Gambar 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 33 |
| Gambar 6.1. Voucher Kuesioner Penelitian | 41 |
| Gambar 6.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur | 53 |
| Gambar 6.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 54 |
| Gambar 6.4. Diagram Histogram | 70 |
| Gambar 6.5. Interval konversi berdasarkan nilai total | 70 |
| Gambar 6.6. Konversi nilai total rendah rasa puas dan ingin kembali | 71 |
| Gambar 6.7. Konversi Nilai Total Tinggi Tidak Puas dan Tidak Ingin Datang | 72 |
| Gambar 6.8. Grafik Kepuasan | 95 |
| Gambar 6.9. Grafik Keinginan datang | 113 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Pendahuluan | 126 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian | 130 |

