

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA USAHA JASA CUCI
MOTOR NUGROHO YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat

Sarjana Teknik Industri



Bonaventura Donny S

11 06 06400

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir berjudul
**USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA USAHA JASA CUCI MOTOR
NUGROHO YOGYAKARTA**

Yang disusun oleh
Bonaventura Donny S

11 06 06400

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 2 Mei 2018

Dosen Pembimbing 1,



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

Tim Penguji,

Penguji 1



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

Penguji 2,



Brilliantia Budi Nugraha, S.T., M.T.

Penguji 3,



D.M. Ratna Tungga Dewa, S.Si., M.T.

Yogyakarta, 30 Mei 2018

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,



Dr A. Teguh Siswanto, M.Sc

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara
kamu.**

(1 Petrus 5:7)

**Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu, dan tidak
ada rencana-Mu yang gagal.**

(Ayub 42:2)

Tugas Akhir ini kupersembahkan kepada:

Tuhan Yesus
Kedua orang tercinta
Kakakku tercinta
Keponakan tersayang
Keluarga Besar

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bonaventura Donny S

NPM : 11 06 06400

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "Usulan Perbaikan Kualitas Jasa dan Strategi pada Usaha Jasa Cuci Motor Nugroho Yogyakarta" merupakan hasil penelitian saya 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 berlaku termasuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

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

Yogyakarta, 29 Mei 2018

Yang Menyatakan



Bonaventura Donny S

KATA PENGANTAR

Puji syukur ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Laporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, 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, D.Eng selaku Ketua Program studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan selaku juga dosen pembimbing yang telah memberi masukan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
3. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T. dan Bapak V.Ariyono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing, yang mencurahkan perhatian dan bimbingan yang sangat berarti bagi penulis.
4. Orang tua tercinta dan keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan semangat.
5. Bapak Mujiono selaku pemilik tempat cuci motor "Nugroho" yang telah diperbolehkan melakukan penelitian di tempat tersebut.
6. Para pelanggan cuci motor "Nugroho" yang dengan rela telah membantu mengisi kuesioner yang dibuat oleh penulis.
7. Teman-teman TI yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja, khususnya rekan-rekan mahasiswa.

Yogyakarta, 29 Mei 2018

Bonaventura Donny S

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Originalitas	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
BAB 1 Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
BAB 2 Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	
2.1. Tinjauan Pustaka	4
2.2. Penelitian Terdahulu	5
2.3. Penelitian Sekarang	9
2.4. Dasar Teori	9
BAB 3 Metodologi Penelitian	
3.1. Bagian Pendahuluan	24
3.2. Bagian Pengumpulan Data	25
3.3. Bagian Analisis Data	27
3.4. Bagian Kesimpulan dan saran	29

BAB 4 Profil Usaha Jasa dan Proses Bisnis

4.1. Profil Usaha Jasa	34
4.2. Proses Bisnis	39

BAB 5 Data

5.1. Desain Kuesioner yang Digunakan	42
5.2. Skala Pengukuran	42
5.3. Penentuan Ukuran Jumlah Sampel Responden	43
5.4. Pengambilan Data	44
5.5. Rekapitulasi Data Responden	44
5.6. Identifikasi Atribut <i>SERVQUAL</i>	48

BAB 6 Analisis Data dan Pembahasan

6.1. Pengujian Kuesioner	52
6.2. Rata-rata Tingkat Performansi, Tingkat Harapan, dan Tingkat Kepentingan	56
6.3. Analisis Kualitas Jasa dengan <i>Metode SERVQUAL</i>	57
6.4. <i>Importance Performance Analysis</i>	60
6.5. Menentukan Faktor Penentu Prioritas Perbaikan Kualitas Jasa	64
6.6. Analisis Penyebab Ketidakpuasan dengan Diagram Sebab Akibat	65
6.7. Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Berdasarkan Diagram Sebab Akibat	68
6.8. Analisis SWOT	69
6.9. Usulan Strategi berdasarkan Analisis SWOT	72

BAB 7 Kesimpulan dan Saran

7.1. Kesimpulan	76
7.2. Saran	77
Daftar Pustaka	78
Lampiran	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu Terkait Kualitas Jasa dengan Penelitian Sekarang	6
Tabel 2.2. Lanjutan	7
Tabel 2.3. Penelitian yang Dilakukan oleh Penulis	8
Tabel 2.4. Beberapa Contoh Klasifikasi Jasa	11
Tabel 2.5. Jenis-jenis Kuesioner (Arikunto, 1998)	17
Tabel 2.6. Tabel Skala Likert (Windiyani, 2012)	18
Tabel 2.7. Matriks SWOT (Kuncoro, 2005)	23
Tabel 4.1. Klasifikasi Jasa untuk Jasa Cuci Motor	34
Tabel 4.2. Lanjutan	35
Tabel 4.3. Fasilitas Penunjang Pelayanan Jasa Cuci Motor “Nugroho”	38
Tabel 4.4. Bahan Baku Proses Pencucian Motor di Jasa Cuci Motor “Nugroho”	39
Tabel 5.1. Skala Pengukuran dalam Penelitian	43
Tabel 5.2. Atribut <i>SERVQUAL</i> dan Kode Atribut	49
Tabel 6.1. Uji Validitas untuk Tingkat Performansi	53
Tabel 6.2. Uji Validitas untuk Tingkat Harapan	54
Tabel 6.3. Uji Validitas untuk Tingkat Kepentingan	55
Tabel 6.4. Uji Reliabilitas Data	56
Tabel 6.5. Rata-rata Jawaban Responden dalam pengukuran Tingkat Performansi, Tingkat Harapan, dan Tingkat Kepentingan	56
Tabel 6.6. Hasil Perhitungan <i>Gap 5</i>	57
Tabel 6.7. Lanjutan	58
Tabel 6.8. Atribut dari <i>Gap</i> yang Terbesar hingga yang <i>Gap</i> Terkecil	60
Tabel 6.9. Nilai <i>Importance Performance</i>	61
Tabel 6.10. Atribut Pelayanan berdasarkan Kuadran pada <i>Importance Performance Diagram</i>	63

Tabel 6.11. Kelebihan Tempat Cuci Motor “Nugroho”	70
Tabel 6.12. Kelemahan Tempat Cuci Motor “Nugroho”	71
Tabel 6.13. Peluang Tempat Cuci Motor “Nugroho”	72
Tabel 6.14. Ancaman Tempat Cuci Motor “Nugroho”	72
Tabel 6.15. Matriks SWOT (Strategi SO dan Strategi WO)	73
Tabel 6.16. Matriks SWOT (Strategi ST dan Strategi WT)	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Konsep <i>SERVQUAL</i> (Tjiptono, 2014)	15
Gambar 2.2.	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (Anggraini, Deoranto, & Ikasari, 2011)	19
Gambar 2.3.	Pola Diagram Sebab Akibat	21
Gambar 3.1.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	30
Gambar 3.2.	Lanjutan	31
Gambar 3.3.	Lanjutan	32
Gambar 3.4.	Lanjutan	33
Gambar 4.1.	Letak Usaha Jasa Cuci Motor “Nugroho”	36
Gambar 4.2.	Tata Letak Usaha Jasa “Nugroho”	37
Gambar 4.3.	<i>Flowchart</i> Proses Bisnis Jasa Cuci Motor “Nugroho”	40
Gambar 4.4.	Lanjutan	41
Gambar 5.1.	Diagram Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 5.2.	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 5.3.	Diagram Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan Responden	47
Gambar 5.4.	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Motor Milik Responden	48
Gambar 6.1.	<i>Importance Performance Diagram</i>	62
Gambar 6.2.	Diagram Sebab Akibat untuk Masalah Jam Operasional Tidak Sesuai bagi Pelanggan	66
Gambar 6.2.	Diagram Sebab Akibat untuk Tempat Cuci yang Tidak Bersih dan Tidak Rapi	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	84
Lampiran 2.	Data Jawaban Responden kuesioner <i>SERVQUAL</i> dalam pengukuran Tingkat Performansi, Tingkat Harapan, dan Tingkat Kepentingan	88
Lampiran 3.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Performansi	104
Lampiran 4.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	105
Lampiran 5.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	106
Lampiran 6.	Tabel r	106
Lampiran 7.	Foto Suasana Tempat Cuci Motor “Nugroho”	108

INTISARI

Cuci motor “Nugroho” adalah jasa yang bergerak di bidang cuci motor. Pemilik jasa belum mengetahui pelayanan yang baik yang dirasakan oleh pelanggan, terutama jam operasional yang tidak sesuai bagi pelanggan. Banyak pelanggan yang mengeluhkan jam operasional yang dipasang oleh pemilik berbeda dengan jam operasional sebenarnya.

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi atribut yang termasuk atribut prioritas perbaikan yang sudah diukur dengan metode *SERVQUAL* dan dibuat dalam *Importance Performance Diagram*, memberikan usulan perbaikan kualitas jasa pada usaha jasa cuci motor “Nugroho”, dan memberikan usulan strategi berdasarkan strategi SO, strategi ST, strategi WO dan strategi WT untuk tempat cuci “Nugroho”. Metode pengukuran kualitas jasa yang digunakan adalah metode *SERVQUAL* dengan 5 dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). *Importance Performance Analysis* dibuat untuk prioritas perbaikan atribut pelayanan yang masih lemah. Perencanaan strategi SWOT adalah rencana strategi berdasarkan strategi SO, strategi ST, strategi WO, dan strategi WT.

Atribut yang menjadi penentu prioritas perbaikan adalah Ta1 (Kebersihan dan kerapian tempat cuci motor), dan Em1 (Waktu operasional sudah sesuai dan nyaman bagi pelanggan). Usulan perbaikan kualitas jasa memperbaiki fasilitas penunjang tempat cuci motor. Usulan strategi SWOT adalah pemilik jasa menyediakan bonus sekali gratis mencuci setelah setiap beberapa kali mencuci di tempat itu untuk menarik pelanggan lainnya untuk mencuci motornya (strategi SO), memberikan harga yang terjangkau sesuai kualitas hasil cuci motor (Strategi ST), tempat cuci motor membuka operasional pada hari Minggu atau hari libur lainnya yang memungkinkan pelanggan banyak yang mencuci motornya (Strategi WO), dan memperbaiki fasilitas penunjang tempat cuci motor agar memiliki daya saing dengan pesaing lainnya (Strategi WT)

Kata kunci: Kualitas jasa, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*, Analisis SWOT