

**PERBAIKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SIXSIGMA DI  
KAFFE X**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Teknik industri**



**REGEN AYU  
14 06 07882**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul  
**PERBAIKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SIXSIGMA DI KAFE X**

yang disusun oleh  
**Regen Ayu**  
14 06 07882

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 10 Oktober 2019

Dosen Pembimbing

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

Tim Penguji  
Penguji 1,

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

Penguji 2,

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

Penguji 3,

Dr.T. Baju Bawono, S.T., M.T

Yogyakarta, 10 Oktober 2019

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Regen Ayu

NPM : 14 06 07882

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Perbaikan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Sixsigma di Kafe X" merupakan hasil penelitian saya pada tahun akademik 2019/2020 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 diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

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

Yogyakarta, 19 September 2019

Yang menyatakan,



Regen Ayu

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	<b>HAL</b>
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Originalitas	iii
Lembar Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Intisari	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Dasar Teori	6
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Tahap Pendahuluan	15
3.2. Tahap Studi Literatur	15
3.3. Tahap Menentukan Metode Penyelesaian	15
3.4. Tahap Penerapan <i>Six Sigma</i>	16

3.5. Pengambilan Kesimpulan dan Saran	18
<b>BAB 4 DATA PENELITIAN</b>	
4.1. Profil perusahaan	20
4.2. Pengumpulan Data	22
4.3. Data	27
<b>BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Data Umum Responden	30
5.2. Tahap <i>Define</i>	34
5.3. Tahap <i>Measurement</i>	35
5.4. Proses <i>Six Sigma</i>	40
5.5. Analisis <i>Cause Effect</i>	57
5.6. Analisis FMEA	71
5.7. Tahap Perbaikan	78
5.8. Evaluasi Hasil Perbaikan	81
<b>BAB 6 KESIMPULAN</b>	
6.1. Kesimpulan	84
6.2. Saran	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	87
<b>LAMPIRAN</b>	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala <i>Severity</i> FMEA	12
Tabel 2.2. Skala <i>Occurance</i> dalam FMEA	12
Tabel 2.3. Skala <i>Detection</i> dalam FMEA	13
Tabel 4.1. Daftar Pertanyaan	22
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan usia	28
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	29
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
Tabel 4.6. Data Responden Berdasarkan Jangkauan Marketing	29
Tabel 4.7. Data Responden Berdasarkan Penghasilan	30
Tabel 4.8. Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	30
Tabel 5.1. Uji Validitas	36
Tabel 5.2. Nilai GAP	38
Tabel 5.3. Urutan Rata-Rata Nilai GAP	39
Tabel 5.4. Level <i>Sigma</i>	55
Tabel 5.5. Prioritas GAP	57
Tabel 5.6. Hasil Analisis Fishbone K4	58
Tabel 5.7. Hasil Analisis Fishbone K5	61
Tabel 5.8. Hasil Analisis Fishbone J1	62
Tabel 5.9. Hasil Analisis Fishbone J2	63
Tabel 5.10. Hasil Analisis Fishbone C1	65
Tabel 5.11. Hasil Analisis Fishbone C3	67
Tabel 5.12. Analisis FMEA	68
Tabel 5.13. Usulan Perbaikan	73

Tabel 5.14. Evaluasi GAP	77
Tabel 5.15. Evaluasi Perbaikan	78
Tabel 6.1. Bentuk perbaikan	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Flowchart tugas akhir	14
Gambar 3.2. Flowchart <i>Six Sigma</i>	15
Gambar 4.1. Lokasi Kafe X	20
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kafe X	21
Gambar 5.1. Grafik Persentase Jenis Kelamin	31
Gambar 5.2. Grafik Persentase Usia	32
Gambar 5.3. Grafik Persentase Jenis Pekerjaan	33
Gambar 5.4. Grafik Persentase Pendidikan Terakhir	34
Gambar 5.5. Grafik Persentase Jangkauan	34
Gambar 5.6. Grafik Persentase Kunjungan	35
Gambar 5.7. Grafik Urutan DPMO	56
Gambar 5.8. Gambar Fishbone Diagram K4	58
Gambar 5.9. Gambar Ventilasi Musala	59
Gambar 5.10. Gambar Pintu Musala	59
Gambar 5.11. Gambar Karpet Musala	60
Gambar 5.12. Gambar Fishbone K5	61
Gambar 5.13. Gambar Fishbone Diagram J1	62
Gambar 5.14. Gambar Fishbone Diagram J2	66
Gambar 5.15. Gambar Mesin Kopi dan <i>Froater</i>	67
Gambar 5.16. Gambar Fishbone Diagram C1	68
Gambar 5.17. Gambar Fishbone Diagram C3	70



Gambar 5.18. Gambar Perbaikan K4	79
Gambar 5.19. Gambar Obat Nyamuk pada Musala	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabel Literasi	84
Lampiran 2 : Alur Layanan	87
Lampiran 3 : Data Umum	88
Lampiran 4 : Rekap Harapan	94
Lampiran 5 : Rekap Kondisi Saat ini	107
Lampiran 6 : SOP Karyawan	116
Lampiran 7 : Data Setelah Evaluasi	117

## INTISARI

Kafe X adalah sebuah kafe yang berlokasi di Kota Semarang, tepatnya di Jalan Panembahan Senopati 274L, Ngaliyan, Semarang. Kafe X masih memiliki banyak kekurangan dan kekecewaan yang diterima oleh pelanggan karena tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal. Pelanggan di Kafe X sering sekali mengungkapkan rasa ketidaknyamanannya kepada pelayan kafe. Pelayan kerap kali mendapat teguran karena pesanan yang datang terlambat, pesanan yang datang salah, dan teguran lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang ada di Kafe X saat ini, dan merumuskan langkah langkah evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang ada di Kafe X. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Servqual, Six Sigma, Fishbone Diagram, dan analisis FMEA.

Berdasarkan data yang didapat melalui kuesioner didapatkan bahwa rerata nilai gap kepuasan pelanggan perihal kualitas pada Kafe X adalah -0,22 dengan rerata level *six sigma* adalah 2,31. Atribut yang diperbaiki dalam penelitian ini adalah atribut K5 (Musala yang ada di Kafe X cukup luas ), K4 (Musala yang ada di Kafe X bersih dan nyaman), J1 (Menu makanan disajikan dengan cepat), J2 (Menu minuman disajikan dengan cepat), C3 (Karyawan di Kafe X dengan tanggap .melayani pelanggan yang datang), dan C1 (Karyawan di Kafe X sangat gesit untuk membersihkan area kafe yang kotor).

Usulan perbaikan yang dilakukan antara lain membuat jadwal piket untuk kebersihan musala, menambahkan kipas angin, menggunakan obat anti nyamuk di dalam musala, dan berbagai perbaikan lainnya. Setelah melakukan berbagai perbaikan, dilakukan pengumpulan data kembali dan didapatkan hasil bahwa terjadi penurunan nilai gap. Setelah melakukan perbaikan berdasarkan data yang didapat melalui kuesioner didapatkan bahwa rerata nilai gap kepuasan pelanggan perihal kualitas pada Kafe X adalah -0,138 dengan rerata level *six sigma* adalah 2,5 .

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Six Sigma, Analisis FMEA, Fishbone Diagram.**