

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI RUMAH MAKAN
MUARA KAPUAS**

TUGAS AKHIR

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



TITUS AGUNG NUGROHO

16 06 08695

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI RUMAH MAKAN MUARA KAPUAS

yang disusun oleh

TITUS AGUNG NUGROHO

160608695

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 08 Juli 2021

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Parama Kartika Dewa SP., ST., MT	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Dr. Parama Kartika Dewa SP., ST., MT	Telah menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Parama Kartika Dewa SP., ST., MT	Telah menyetujui
Penguji 2	: Yosef Daryanto, S.T., M.Sc., Ph.D.	Telah menyetujui
Penguji 3	: DM.Ratna Tungga Dewa, SSI., MT.	Telah menyetujui

Yogyakarta, 08 Juli 2021

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titus Agung Nugroho

NPM : 16 06 08695

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Perbaikan Kualitas Layanan di Rumah Makan Muara Kapuas" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2020/2021 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 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 sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 08 Juli 2021

Yang menyatakan,



Titus Agung Nugroho

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dimampukan dan diberikan kekuatan dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Perbaikan Kualitas Layanan di Rumah Makan Muara Kapuas” dengan baik dan lancar.

Selama melakukan penelitian dan penyusunan tugas akhir ini, tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng. selaku Ketua Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Lenny Halim, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Parama Kartika Dewa S.P., S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah meluangkan tenaga, waktu, dan pikiran untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Ibu Rosalia Purwanjaya selaku Pemilik Rumah Makan Muara Kapuas, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada peneliti dengan memberikan informasi, saran, dan dukungan selama melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Kedua orang tua peneliti, Bapak Agustinus Martadi dan Ibu Tri Wahyuni, adik peneliti, Timotius Sapto Kumoro, serta keluarga besar di Belitung yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam mengerjakan tugas akhir.
7. Teman-teman seperjuangan bimbingan tugas akhir yang selalu memberikan bantuan dan semangat, Dimas Surya Aditama, Alpine Troyandi, Elson B. Rantepasang, Christian Jesus P. Pureklolon, Veronika Litania, Fransisca Agustina Hotmaria Sinaga.
8. Teman-teman seperjuangan dari Belitung yang senantiasa memberikan dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir, Pikriansah, Dirga Firgiawan, Rio Guntara, Theo Adora, Andrea Veren, dan Lola Sari.
9. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2016, teman-teman KKN, teman-teman organisasi, dan semua yang telah mengisi hari selama kuliah.

10. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
11. Seluruh pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa penulisan dan penelitian tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Peneliti meminta maaf dan mengharapkan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi hasil akhir yang lebih baik. Peneliti berharap semoga penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 08 Juli 2021



Peneliti

Titus Agung Nugroho

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 Penelitian	3
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	4
	2.1. Tinjauan Pustaka	4
	2.2. Dasar Teori	7
3	Metodologi Penelitian	24
	3.1. Tahap Pendahuluan	24
	3.2. Tahap Pengumpulan Data	25
	3.3. Tahap Pengolahan Data	26
	3.4. Implementasi	26
	3.5. Kesimpulan dan Saran	27
4	Profil Usaha Jasa dan Data	30
	4.1. Profil Usaha Jasa	30
	4.2. Data	32

5	Analisis Data dan Pembahasan	49
5.1.	Pengujian Kuesioner Pendahuluan	49
5.2.	Perbaikan Atribut Layanan	50
5.3.	Pengujian Kuesioner Pendahuluan Kedua	50
5.4.	Metode <i>Service Quality</i> (<i>Servqual</i>)	58
5.5.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	62
5.6.	Perbandingan Metode <i>Servqual</i> dan IPA	65
5.7.	Pembuatan <i>House of Quality</i> (HoQ)	67
5.8.	Rencana Usulan Perbaikan	79
5.9.	Usulan Perbaikan dari Responden	90
6	Penutup	92
6.1.	Kesimpulan	92
6.2.	Saran	93
	Daftar Pustaka	94
	Lampiran	98



DAFTAR TABEL

KETERANGAN	JUDUL	HAL
Tabel 2.1.	Rangkuman Tinjauan Pustaka	2
Tabel 4.1.	Atribut Layanan	33
Tabel 4.2.	Sumber Atribut Layanan	34
Tabel 4.3.	Skala Pengukuran Kuesioner	36
Tabel 4.4.	Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.5.	Usia Responden	39
Tabel 4.6.	Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.7.	Sumber Informasi Responden	42
Tabel 4.8.	Jumlah Uang yang Dhabiskan Responden	43
Tabel 4.9.	Hal yang Disukai Responden	44
Tabel 4.10.	Usulan Perbaikan dari Responden	45
Tabel 5.1.	Uji Validitas Atribut Persepsi Pendahuluan	49
Tabel 5.2.	Uji Validitas Atribut Kepentingan Pendahuluan	50
Tabel 5.3.	Uji Validitas Atribut Harapan Pendahuluan	50
Tabel 5.4.	Uji Reliabilitas Pendahuluan	52
Tabel 5.5.	Atribut Layanan yang Tidak Valid	52
Tabel 5.6.	Perbaikan Atribut Layanan yang Tidak Valid	53
Tabel 5.7.	Atribut Layanan Perbaikan	53
Tabel 5.8.	Uji Validitas Atribut Persepsi Pendahuluan Kedua	55
Tabel 5.9.	Uji Validitas Atribut Kepentingan Pendahuluan Kedua	56
Tabel 5.10.	Uji Validitas Atribut Harapan Pendahuluan Kedua	56
Tabel 5.11.	Uji Reliabilitas Pendahuluan Kedua	57
Tabel 5.12.	Perhitungan dengan Metode <i>Servqual</i>	58
Tabel 5.13.	Perhitungan <i>Gap</i> pada Setiap Dimensi	59
Tabel 5.14.	Urutan <i>Gap</i> pada Setiap Atribut	60
Tabel 5.15.	Urutan <i>Gap</i> pada Setiap Dimensi	60
Tabel 5.16.	<i>Gap</i> Keseluruhan	61
Tabel 5.17.	<i>Input</i> Matriks IPA	62
Tabel 5.18.	Perbandingan Metode <i>Servqual</i> dan IPA	65
Tabel 5.19.	Atribut Prioritas Perbaikan	66
Tabel 5.20.	Matriks Kebutuhan Pelanggan (<i>Whats</i>)	67
Tabel 5.21.	Matriks Respon Teknis (<i>How</i> s)	67

Tabel 5.23.	Tingkat Persepsi	68
Tabel 5.24.	Tingkat Kepentingan	72
Tabel 5.25.	Tingkat Harapan	73
Tabel 5.26.	<i>Gap</i>	73
Tabel 5.27.	<i>Sales Point</i>	74
Tabel 5.28.	<i>Target Value</i>	74
Tabel 5.29.	<i>Improvement Ratio</i>	75
Tabel 5.30.	<i>Raw Weight</i>	75
Tabel 5.31.	<i>Normalized Raw Weight</i>	76
Tabel 5.32.	<i>Contribution dan Normalized Contribution</i>	77
Tabel 5.33.	Pengadaan Alat Kebersihan pada Toilet dan Wastafel	82
Tabel 5.34.	Pengadaan Kotak Tisu	84
Tabel 5.35.	Pengadaan Kabel dan Stopkontak	84
Tabel 5.36.	Pengadaan Karpet dan Alat Ibadah	86
Tabel 5.37.	Pengadaan Wastafel dan Tempat Sabun	87
Tabel 5.38.	Rincian Biaya Pengadaan Barang	88
Tabel 5.39.	Rincian Biaya Bulanan Barang Habis Pakai	89
Tabel 5.40.	Ringkasan Usulan Perbaikan dari Responden	90

DAFTAR GAMBAR

KETERANGAN	JUDUL	HAL
Gambar 2.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.2.	Model Kualitas Jasa	15
Gambar 2.3.	Matriks IPA	18
Gambar 2.4.	<i>House of Quality</i>	20
Gambar 3.1.	Metodologi Penelitian	27
Gambar 4.1.	Logo Rumah Makan Muara Kapuas	30
Gambar 4.2.	Lokasi Rumah Makan Muara Kapuas	31
Gambar 4.3.	Struktur Organisasi Rumah Makan Muara Kapuas	31
Gambar 4.4.	Diagram Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4.5.	Diagram Usia Responden	40
Gambar 4.6.	Diagram Pekerjaan Responden	41
Gambar 4.7.	Diagram Sumber Informasi Responden	42
Gambar 4.8.	Diagram Jumlah Uang yang Dhabiskan Responden	43
Gambar 4.9.	Diagram Hal yang Disukai Responden	44
Gambar 5.1.	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	63
Gambar 5.2.	Hubungan antara Matriks <i>Whats</i> dan Matriks <i>Hows</i>	69
Gambar 5.3.	Hubungan antar Matriks <i>Hows</i>	71
Gambar 5.4.	Diagram <i>House of Quality</i> (HoQ)	78
Gambar 5.5.	Instruksi Pembersihan Toilet	80
Gambar 5.6.	Instruksi Pembersihan Wastafel	81
Gambar 5.7.	Instruksi Pemeliharaan Wahana <i>Playground</i>	85
Gambar 5.8.	Grafik Usulan Perbaikan dari Responden	90

DAFTAR LAMPIRAN

KETERANGAN	JUDUL	HAL
Lampiran 1	Hasil Wawancara Pengumpulan Fakta dan Observasi Awal	98
Lampiran 2	Hasil Wawancara Diskusi Langkah Pembuatan QFD	100
Lampiran 3	Hasil Wawancara Diskusi Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknis	103
Lampiran 4	Hasil Wawancara Diskusi Usulan Rencana Perbaikan Atribut	105
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Atribut Persepsi Pendahuluan	113
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Atribut Kepentingan Pendahuluan	115
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Atribut Harapan Pendahuluan	117
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Persepsi Pendahuluan	119
Lampiran 10	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Kepentingan Pendahuluan	121
Lampiran 11	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Harapan Pendahuluan	123
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas Atribut Persepsi Pendahuluan Kedua	125
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas Atribut Kepentingan Pendahuluan Kedua	127
Lampiran 14	Hasil Uji Validitas Atribut Harapan Pendahuluan Kedua	129
Lampiran 15	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Persepsi Pendahuluan Kedua	131
Lampiran 16	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Kepentingan Pendahuluan Kedua	133
Lampiran 17	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Harapan Pendahuluan Kedua	135
Lampiran 18	Data Responden	137
Lampiran 19	Data Responden Berdasarkan Persepsi	155
Lampiran 20	Data Responden Berdasarkan Kepentingan	163
Lampiran 21	Data Responden Berdasarkan Harapan	171
Lampiran 22	Hasil Dokumentasi di Rumah Makan Muara Kapuas	179

INTISARI

Rumah Makan Muara Kapuas merupakan sebuah rumah makan yang terletak di Jalan Kapten Haryadi, Ngentak, Sinduharjo, Ngaglik, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah Makan Muara Kapuas memiliki konsep restoran keluarga, yang dapat menjadi tempat keluarga saling berkumpul dan menikmati sajian makanan dan minuman khas Indonesia. Permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Makan Muara Kapuas berkaitan dengan pelayanan yang terkadang membuat pelanggan merasa kurang puas dan mengajukan keluhan. Keluhan pelanggan disampaikan melalui *Google Review* dan disampaikan langsung kepada manajemen Rumah Makan Muara Kapuas.

Penelitian ini bertujuan untuk menetapkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Muara Kapuas, kemudian membuat usulan perbaikan yang sesuai dengan atribut yang menjadi prioritas perbaikan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan di Rumah Makan Muara Kapuas. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*), metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

Hasil penelitian ini adalah nilai rata-rata kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan adalah -0,627 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Rumah Makan Muara Kapuas secara keseluruhan, belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dari analisis dengan menggunakan metode IPA, terdapat enam atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, yaitu tersedia stopkontak (colokan listrik) di sekitar area meja makan, fasilitas toilet yang bersih, fasilitas *playground* yang memadai, fasilitas mushola yang memadai, fasilitas wastafel yang bersih, dan tersedia kotak tisu pada seluruh meja makan. Usulan perbaikan dibuat berdasarkan metode QFD (*Quality Function Deployment*). Usulan perbaikan yang diusulkan pada atribut tersebut adalah pengadaan kabel dan stopkontak, pengadaan alat kebersihan dan instruksi pembersihan toilet, instruksi pemeliharaan wahana *playground*, pengadaan karpet dan alat ibadah, pengadaan wastafel dan tempat sabun, dan pengadaan kotak tisu di seluruh meja makan.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, House of Quality, Gap, Customer Satisfaction.*