

# **EVALUASI KUALITAS LAYANAN DI RESTORAN Z MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

## **TUGAS AKHIR**

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



**I GUSTI PUTU SENDY ANGGRIAWAN**

**15 06 08345**

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

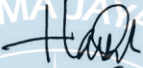
**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul  
**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DI RESTORAN Z MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL**

yang disusun oleh  
**I Gusti Putu Sedy Anggrawan**  
15 06 08345

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 21 Januari 2020

Dosen Pembimbing 1,


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

Tim Penguji,


Penguji 1

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

Penguji 2,

  
Josef Hernawan Nudu, S.T., M.T.

Penguji 3,

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

Yogyakarta, 27 Januari 2020

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,

  
Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc.

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Putu Sedy Anggriawan

NPM : 15 06 08345

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Evaluasi Kualitas Layanan di Restoran Z Menggunakan Metode Servqual" 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 telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

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

Yogyakarta, 29 Januari 2020

Yang menyatakan,



I Gusti Putu Sedy Anggriawan

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat memulai, menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi syarat kelulusan derajat Sarjana Teknik Industri pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Theodorus B. Hanandoko, S.T, M.T. selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam tugas akhir ini.
3. Bapak Totok Diyarto selaku pemilik dari Restoran Z
4. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan, semangat dan biaya dalam melaksanakan tugas akhir.
5. Agung Vania Indrasari yang selalu mendukung dan membantu selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Semua teman – teman yang telah menemani diskusi, memberikan dukungan serta semangat.

Penulis berharap penelitian ini dapat digunakan bagi manajemen Restoran Z maupun bidang pendidikan dan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 29 Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Kata Pengantar	iv
	Daftar isi	v
	Daftar Tabel	vii
	Daftar Gambar	x
	Daftar Lampiran	xi
	Intisari	xii
1	Pendahuluan	
	1.1.Latar Belakang Masalah	1
	1.2.Perumusan Masalah	3
	1.3.Tujuan Penelitian	3
	1.4.Batasan Masalah	4
2	Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori	
	2.1.Tinjauan Pustaka	5
	2.2.Klasifikasi Restoran	8
	2.3.Pelayanan atau Jasa	8
	2.4.Karakteristik Pelayanan	9
	2.5.Kualitas Pelayanan	10
	2.6.Persepsi Konsumen	10
	2.7.Kepuasan Konsumen	11
	2.8.Faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen	11

2.9.	Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Measurement Scale</i>	12
2.10.	<i>Measurement Scale</i> CFFRSERV	13
2.11.	Skala Likert	14
2.12.	Metode <i>Service Quality</i> ( <i>SERVQUAL</i> Model)	15
2.13.	Metode Importance Performance Analysis (IPA)	17
2.14.	Metode <i>Fishbone</i> Diagram	19
3	Metodologi Penelitian	
3.1.	Observasi dan Wawancara di Restoran Z	21
3.2.	Identifikasi Permasalahan	21
3.3.	Menentukan Tujuan Penelitian	21
3.4.	Studi Pustaka	22
3.5.	Menetapkan Populasi dan Sampel	22
3.6.	Menyusun Kuesioner	22
3.7.	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	22
3.8.	Uji Kelayakan Kuesioner	22
3.9.	Melakukan Pengolahan Data	23
3.10.	Melakukan analisis dan Pembahasan	23
3.11.	Membuat Usulan Perbaikan	23
3.12.	Pengambilan Kesimpulan dan Saran	23
4	Profil Perusahaan dan Data	
4.1.	Profil Perusahaan	25
4.2.	Data	27
5	Analisis Data dan Pembahasan	
5.1.	Analisis Karakteristik Responden	37
5.2.	Uji Validitas Data	40

5.3.	Uji Reliabilitas Data	44
5.4.	Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL	45
5.5.	Analisis Prioritas Atribut Pelayanan dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	52
5.6.	Menganalisis Penyebab Utama Masalah dengan Metode <i>Fishbone Diagram</i>	56
6	Penutup	
6.1.	Kesimpulan	68
6.2.	Saran	70
	Daftar Pustaka	71
	Lampiran	74

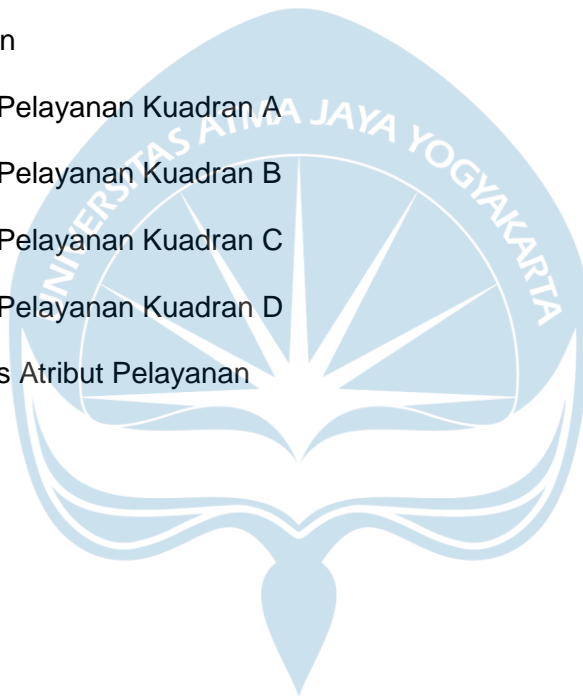


## DAFTAR TABEL

2.1.	Skor Skala Likert	15
4.1.	Menu Makanan Restoran Z	27
4.2.	Lanjutan	28
4.3.	Sumber Pengujian & Verifikasi Atribut Pelayanan CFFRSERV	29
4.4.	Atribut Pelayanan	30
4.5.	Lanjutan	31
4.6.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.7.	Data Responden Berdasarkan Umur	32
4.8.	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.9.	Data Kunjungan Responden Ke Restoran Cepat Saji Setiap Bulan	33
4.10.	Data Kunjungan Responden Ke Restoran Z Setiap Bualan	33
4.11.	Data Pengeluaran Responden Saat Berbelanja Di Restoran Z	33
4.12.	Frekuensi Jawaban Tingkat Kepentingan Konsumen	34
4.13.	Frekuensi Jawaban Tingkat Persepsi dan Harapan Konsumen	35
5.1.	Uji Validasi Skor Tingkat Kepentingan Konsumen	40
5.2.	Uji Validasi Skor Persepsi Konsumen	41
5.3.	Uji Validasi Skor Tingkat Harapan Konsumen	41
5.4.	Lanjutan	42
5.5.	Uji Reliabel Tingkat Skor Kepentingan Konsumen	43
5.6.	Uji Reliabel Tingkat Skor Persepsi Konsumen	43
5.7.	Uji Reliabel Tingkat Skor Harapan Konsumen	44
5.8.	Hasil Kalkulasi GAP 5	44
5.9.	Lanjutan	45
5.10.	Lanjutan	46
5.11.	Pengurutan GAP Atribut Kualitas Makanan	47



5.12.	Pengurutan GAP Atribut Jaminan & Empati	47
5.13.	Lanjutan	48
5.14.	Pengurutan GAP Atribut Kebersihan	48
5.15.	Pengurutan GAP Atribut Responsif	49
5.16.	Pengurutan GAP Atribut Aspek Berwujud	49
5.17.	Pengurutan GAP Atribut Keandalan	50
5.18.	Pengurutan GAP Setiap Dimensi Pelayanan	51
5.19.	Nilai Rata – Rata Tingkat Kepentingan dan Persepsi	51
5.20.	Lanjutan	52
5.21.	Atribut Pelayanan Kuadran A	53
5.22.	Atribut Pelayanan Kuadran B	54
5.23.	Atribut Pelayanan Kuadran C	54
5.24.	Atribut Pelayanan Kuadran D	55
5.25.	Prioritas Atribut Pelayanan	55



## DAFTAR GAMBAR

2.1.	Model <i>SERVQUAL</i> diadaptasi dari Parasuraman <i>et al.</i> (1985)	16
2.2.	<i>Importance – Performance</i> Diagram Martilla and James	18
3.1.	Diagram Alir Metodologi	24
4.1.	Struktur Organisasi Restoran Z	25
5.1.	<i>Pie Chart</i> Persentase Jenis Kelamin	36
5.2.	<i>Pie Chart</i> Persentase Umur	37
5.3.	<i>Pie Chart</i> Persentase Pekerjaan	37
5.4.	<i>Pie Chart</i> Kunjungan Konsumen ke Restoran Cepat Saji	38
5.5.	<i>Pie Chart</i> Kunjungan Konsumen ke <i>Outlet</i> Restoran Z	39
5.6.	<i>Pie Chart</i> Pengeluaran Setiap Berbelanja di Restoran Z	39
5.7.	<i>Importance Performance Matrix</i>	39
5.8.	<i>Fishbone</i> Atribut C2	57
5.9.	<i>Fishbone</i> Atribut A8	59
5.10.	<i>Fishbone</i> Atribut F3	60
5.11.	<i>Fishbone</i> Atribut A5	62
5.12.	<i>Fishbone</i> Atribut R2	63
5.13.	<i>Fishbone</i> Atribut F1	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabulasi Keluhan Konsumen 16 <i>Outlet</i> Restoran Z Yogyakarta	73
Lampiran 2	Tabulasi Keluhan Konsumen	75
Lampiran 3	Tabulasi Kuesioner	79
Lampiran 4	Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan	88
Lampiran 5	Tabulasi Kuesioner Tingkat Harapan	93
Lampiran 6	Tabulasi Kuesioner Persepsi	98
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 8	Dokumentasi penyebaran kuesioner di <i>outlet</i> Restoran Z Yogyakarta	111
Lampiran 9	Dokumentasi diskusi dengan Bapak Totok Diartyo	111
Lampiran 10	Surat Keterangan Penelitian	111

## INTISARI

Restoran Z merupakan *fast food restaurant* yang menyajikan makanan cepat saji berbahan utama ayam. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di Restoran Z, terdapat banyak keluhan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Restoran Z. Keluhan konsumen diutarakan melalui *Google reviews*. Setelah dikelompokkan terdapat enam kategori keluhan yang mendasar yaitu tentang pelayanan kurang baik, kebersihan restoran, kualitas makanan, karyawan tidak andal, pelayanan lambat, dan keluhan terhadap fasilitas fisik restoran. *Owner* tidak yakin untuk melakukan perbaikan hanya berdasarkan data *Google Review* sehingga perlu dilakukan kajian menyeluruh terhadap kualitas layanan restoran.

Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen, mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas, mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan konsumen pada atribut prioritas dan mengembangkan usulan perbaikan. Penelitian yang dilakukan adalah mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu dilakukan pengukuran. Kemudian melakukan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner, setelah itu dilakukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan metode SERVQUAL GAP 5. Melakukan analisis untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dengan metode *Importance Performance Diagram* (IPA). Terakhir adalah melakukan analisis untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan dan mengembangkan usulan untuk atribut prioritas dengan menggunakan metode *Fishbone diagram*.

Hasil penelitian adalah nilai rata-rata kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi konsumen adalah -0,4448 yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan konsumen. Terdapat 6 atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu *fast food* restoran mempunyai ruang makan yang bersih (C2), *fast food* restoran dengan cepat memperbaiki kesalahan (A8), Makanan dalam kondisi segar (*fresh*) (F3), karyawan tampak terlatih, berkompeten dan berpengalaman (A5), layanan *take away* di *fast food* restoran kompeten dan efisien (R2), dan rasa makanan enak (F1). Usulan perbaikan pada setiap atribut prioritas diberikan berdasarkan analisis *fishbone diagram*.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, SERVQUAL, *Importance Performance Analisis*, *Fishbone*