

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA TOKO
AKSESORIS *HANDPHONE* DI YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

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



YUSTINA UTAMI KURNIANINGRUM

15 06 08346

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

2020

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA TOKO
AKSESORIS *HANDPHONE* DI YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

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



YUSTINA UTAMI KURNIANINGRUM

15 06 08346

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

2020

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA TOKO
AKSESORIS HANDPHONE DI YOGYAKARTA**

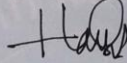
yang disusun oleh

Yustina Utami Kurnianingrum

15 06 08346

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Februari 2020

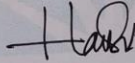
Dosen Pembimbing 1



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

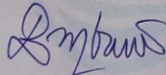
Tim Penguji,

Penguji 1,



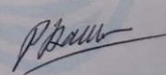
Theodorus B Hanandoko, S.T., M.T

Penguji 2,



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

Penguji 3,



Dr. Parama Kartika Dewa S.P., S.T., M.T.

Yogyakarta, 26 Februari 2020

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

PERNYATAAN ORIGINALITAS

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yustina Utami Kurnianingrum

NPM : 15 06 08346

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "Perbaikan Kualitas Layanan Pada Toko Aksesoris *Handphone* Di Yogyakarta" 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 mencabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 18 Februari 2020

Yang menyatakan,



Yustina Utami Kurnianingrum

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan kuasa-Nya penulis dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Perbaikan Kualitas Layanan Pada Toko Aksesoris *Handphone*”. Penulisan tugas akhir ini merupakan bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulisan laporan tugas akhir merupakan wadah bagi penulis untuk belajar mengenai masalah – masalah yang terjadi pada dunia kerja terutama dalam lingkup Teknik Industri.

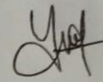
Dalam proses penyusunan tugas akhir, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak tersebut :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah memberikan berkat rahmat dan kuasanya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Orang tua penulis Bapak Antonius Tugimin dan Ibu Chrisensia Marsiyam yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa untuk keberhasilan dan kesuksesan penulis.
3. Saudara penulis yaitu Mbak Ita, Mbak Linda, Mas Rinto, Mas Kuntar dan Heri yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa untuk keberhasilan dan kesuksesan penulis.
4. Bapak Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
5. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
6. Bapak Theodorus B. Hanandoko, S.T. M.T selaku dosen pembimbing pertama yang membantu penulis menyusun tugas akhir.
7. Bapak Amir selaku direktur Toko Aksesoris *Handphone* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan meluangkan waktunya untuk berdiskusi bersama.
8. Jodhy Aldion Siregar yang telah mendukung, menemani, membantu dan memberikan semangat selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Clara yang telah mendukung, membantu dan memberikan semangat selama penyusunan tugas akhir ini.

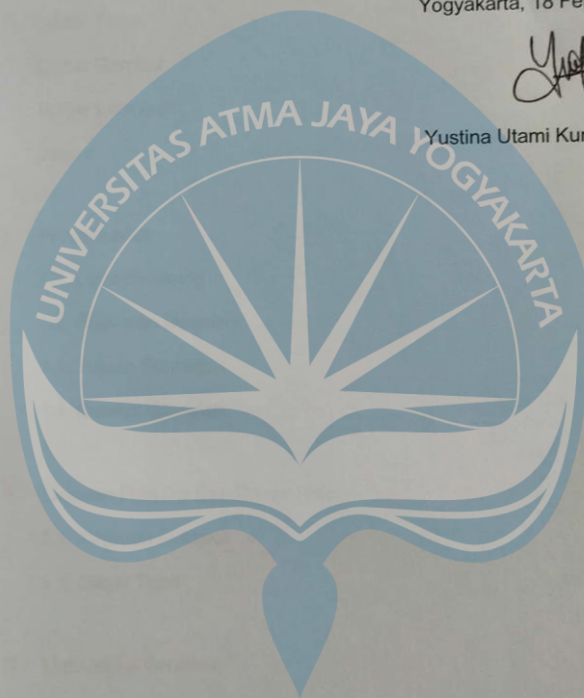
10. Lea dan Novi sahabat dari SMP yang telah menemani dan mendukung penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
11. Joan, Chika, Paqu dan Rani teman sejak kuliah yang telah mendukung penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Teman – teman TI angkatan 2015 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Namun, penulis berharap agar Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 18 Februari 2020



Yustina Utami Kurnianingrum



DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	ii
	Kata Pengantar	iv
	Daftar Isi	v
	Daftar Tabel	viii
	Daftar Gambar	ix
	Daftar Lampiran	xii
	Intisari	xiii
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	4
	1.3. Tujuan Penelitian	4
	1.4. Batasan Masalah	5
2	Tinjauan Pustaka Dan Dasar Teori	6
	2.1. Tinjauan Pustaka	6
	2.2. Dasar Teori	8
3	Metodologi Penelitian	29
	3.1. Tahap Persiapan	30
	3.2. Tahap Pengambilan Data	30
	3.3. Tahap Analisis dan Pembahasan	31
	3.4. Kesimpulan dan Saran	32
		vi

4	Profil Perusahaan Dan Data Penelitian	34
	4.1. Profil Perusahaan	34
	4.2. Data Penelitian	35
5	Analisis Dan Pembahasan Data	60
	5.1. Analisis Data Responden	60
	5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
	5.3. Analisis Atribut Pelayanan dengan Metode SERVQUAL	68
	5.4. Metode Importance Performance Analysis (IPA)	73
	5.5. Usulan Perbaikan Menggunakan Diagram <i>Fishbone</i>	76
6	Kesimpulan Dan Saran	90
	6.1. Kesimpulan	90
	6.2. Saran	92
	Daftar Pustaka	93
	Lampiran	97

DAFTAR TABEL

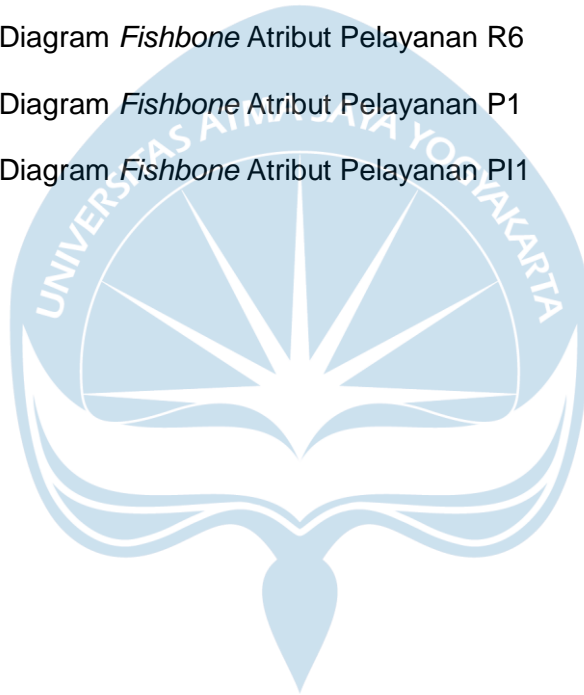
	HAL
Tabel 2.1. Skor Skala Likert	23
Tabel 4.1. Jenis Produk Pada Lantai 1	34
Tabel 4.2. Jenis Produk Pada Lantai 2	34
Tabel 4.3. Merek Produk	35
Tabel 4.4. Produk dengan Merek Dazzle	35
Tabel 4.5. Sumber Pengujian dan Verifikasi Atribut Layanan RSQS	36
Tabel 4.6. Atribut Pelayanan	37
Tabel 4.7. Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan	39
Tabel 4.8. Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan	39
Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	65
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan	66
Tabel 5.3. Hasil Reliabilitas Tingkat Kepentingan	68
Tabel 5.4. Hasil Reliabilitas Tingkat Kepuasan	68
Tabel 5.5. Hasil Perhitungan <i>Skor Servqual</i>	69
Tabel 5.6. Urutan Atribut Layanan Berdasarkan <i>Gap Servqual</i>	71
Tabel 5.7. Atribut Pelayanan Kuadran 1	74
Tabel 5.8. Atribut Pelayanan Kuadran 2	74
Tabel 5.9. Atribut Pelayanan Kuadran 3	75
Tabel 5.10. Atribut Pelayanan Kuadran 4	76
Tabel 5.11. Prioritas Atribut Layanan	76

DAFTAR GAMBAR

	HAL
Gambar 2.1. Hubungan antar <i>gap</i>	21
Gambar 2.2. <i>Importance Performance Analysis Model</i>	25
Gambar 3.1. Diagram Alir Metode Penelitian	29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan	35
Gambar 4.2. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.3. Data Responden berdasarkan Umur	41
Gambar 4.4. Data Responden berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4.5. Data Responden berdasarkan Penghasilan Perbulan	42
Gambar 4.6. Data Responden berdasarkan Intensitas Berkunjung	42
Gambar 4.7. Data Responden berdasarkan Total Pengeluaran Dalam Sekali Transaksi	43
Gambar 4.8. Data Responden berdasarkan Kepentingan Membeli Produk	43
Gambar 4.9. Frekuensi Atribut Pelayanan PA1	44
Gambar 4.10. Frekuensi Atribut Pelayanan PA2	44
Gambar 4.11. Frekuensi Atribut Pelayanan PA3	45
Gambar 4.12. Frekuensi Atribut Pelayanan PA4	45
Gambar 4.13. Frekuensi Atribut Pelayanan PA5	46
Gambar 4.14. Frekuensi Atribut Pelayanan PA6	46
Gambar 4.15. Frekuensi Atribut Pelayanan R1	47
Gambar 4.16. Frekuensi Atribut Pelayanan R2	47
Gambar 4.17. Frekuensi Atribut Pelayanan R3	48
Gambar 4.18. Frekuensi Atribut Pelayanan R4	48
Gambar 4.19. Frekuensi Atribut Pelayanan R5	49
Gambar 4.20. Frekuensi Atribut Pelayanan R6	49
Gambar 4.21. Frekuensi Atribut Pelayanan PI1	50

Gambar 4.22. Frekuensi Atribut Pelayanan PI2	50
Gambar 4.23. Frekuensi Atribut Pelayanan PI3	51
Gambar 4.24. Frekuensi Atribut Pelayanan PI4	51
Gambar 4.25. Frekuensi Atribut Pelayanan PI5	52
Gambar 4.26. Frekuensi Atribut Pelayanan PI6	52
Gambar 4.27. Frekuensi Atribut Pelayanan PI7	53
Gambar 4.28. Frekuensi Atribut Pelayanan PS1	53
Gambar 4.29. Frekuensi Atribut Pelayanan PS2	54
Gambar 4.30. Frekuensi Atribut Pelayanan PS3	54
Gambar 4.31. Frekuensi Atribut Pelayanan PS4	55
Gambar 4.32. Frekuensi Atribut Pelayanan PS5	55
Gambar 4.33. Frekuensi Atribut Pelayanan P1	56
Gambar 4.34. Frekuensi Atribut Pelayanan P2	56
Gambar 4.35. Frekuensi Atribut Pelayanan P3	57
Gambar 4.36. Frekuensi Atribut Pelayanan P4	57
Gambar 4.37. Frekuensi Atribut Pelayanan P5	58
Gambar 4.38. Frekuensi Atribut Pelayanan P6	58
Gambar 4.39. Frekuensi Atribut Pelayanan P7	59
Gambar 5.1. <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden	60
Gambar 5.2. <i>Pie Chart</i> Umur Responden	60
Gambar 5.3. <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden	61
Gambar 5.4. <i>Pie Chart</i> Pendapatan Perbulan Responden	62
Gambar 5.5. <i>Pie Chart</i> Intensitas Berkunjung Responden	62
Gambar 5.6. <i>Pie Chart</i> Total Pengeluaran dalam 1 Kali Transaksi	63
Gambar 5.7. <i>Pie Chart</i> Kepentingan Membeli Produk	64
Gambar 5.8. <i>Importance Performance Matrix</i>	73
Gambar 5.9. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan PA4	77

Gambar 5.10. <i>Signage</i> Tiap Produk Lantai 1	79
Gambar 5.11. <i>Signage</i> Tiap Produk Lantai 2	79
Gambar 5.12. <i>Signage</i> Tiap Produk Lantai 2	79
Gambar 5.13. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan PA5	80
Gambar 5.14. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan R5	81
Gambar 5.15. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan PA1	82
Gambar 5.16. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan R4	83
Gambar 5.17. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan PA6	84
Gambar 5.18. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan R6	85
Gambar 5.19. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan P1	86
Gambar 5.20. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Pelayanan P11	88



DAFTAR LAMPIRAN

	HAL
Lampiran 1 : Tabulasi Kuesioner Bagian 1	97
Lampiran 2 : Tabulasi Kuesioner Bagian 1 (Data Diri)	100
Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan	111
Lampiran 4 : Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepuasan	118
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian	125
Lampiran 6 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner di Toko Aksesoris <i>Handphone</i>	129
Lampiran 7 : Dokumentasi Diskusi dengan Direktur Toko Aksesoris <i>Handphone</i>	130
Lampiran 8 : Transkrip Hasil Wawancara dengan Direktur Toko Aksesoris <i>Handphone</i>	130
Lampiran 9 : Surat Keterangan Penelitian	132



INTISARI

Kualitas jasa merupakan faktor penting dalam bisnis *retail* yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Toko Aksesoris *Handphone* merupakan toko *retail* yang menjual berbagai macam aksesoris *smartphone*, laptop dan barang unik. Saat ini toko sedang memperluas usahanya dengan menjual *handphone*. Toko Aksesoris *Handphone* menerima banyak komplain/ulasan negatif dari konsumen melalui *google review*, *direct message* dan kolom komentar pada Instagram. Ulasan negatif yang paling banyak dikeluhkan adalah terkait ruangan toko kurang luas atau sempit (34%), kondisi toko terlalu ramai (24%), dan antrean pembayaran kasir yang sangat panjang (15%).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa, mengidentifikasi dan menentukan atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki, mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan konsumen terhadap atribut yang diperbaiki dan memberikan usulan perbaikan terhadap atribut yang perlu diperbaiki. Metode yang digunakan yaitu metode *servqual* (*Service Quality*), metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Diagram *Fishbone*. Metode *servqual* digunakan untuk mengetahui *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Metode IPA digunakan untuk mendapatkan prioritas atribut yang perlu diperbaiki. Diagram *Fishbone* digunakan untuk mendapatkan penyebab ketidakpuasan konsumen terhadap atribut pelayanan yang diberikan Toko Aksesoris *Handphone*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata – rata skor kepuasan adalah 3,8013 dan rata – rata skor kepentingan adalah 4,5268, sehingga diperoleh rata – rata untuk *gap servqual* sebesar – 0,7254. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan toko belum memuaskan konsumen. Terdapat 9 atribut pelayanan yang perlu diperbaiki yaitu atribut pelayanan tata letak toko memudahkan pelanggan untuk menemukan produk yang dibutuhkan (PA4), tata letak toko memudahkan konsumen untuk bergerak (PA5), waktu tunggu antrean kasir minimum (R5), suhu pada ruangan toko nyaman (PA1), pelayanan petugas kasir yang cepat (R4), terdapat label harga pada *display* produk (PA6), produk yang dijual tersedia ketika konsumen menginginkannya (R6), produk yang dijual berkualitas tinggi (P1), kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk secara *detail* (PI1). Usulan perbaikan atribut ini dilakukan dengan menggunakan analisis diagram *fishbone*.

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