

**PENINGKATAN KUALITAS JASA DENGAN METODE  
SERVQUAL DI DR VAPOR YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

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



Billy Leonard Saputra  
150608494

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN PENDADARAN**

Tugas Akhir berjudul

**PENINGKATAN KUALITAS JASA DENGAN METODE  
SERVQUAL DI DR VAPOR YOGYAKARTA**

yang disusun oleh

Billy Leonard Saputra

15 06 08494

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 Juli 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Lenny Halim, S. T., M.Eng

Penguji 1,

Penguji 2,

Hadisantono, ST.,MT.

Ika Murti Kristiyani, S.Pd., M.Pd.

Yogyakarta, 24 Juli 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc.

**PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Billy Leonard Saputra

NPM : 150608494

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah, laporan, maupun data penelitian yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yogyakarta, 15 Juli 2022

Yang menyatakan



Billy Leonard Saputra

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan objek Dr. Vapor sebagai tempat pengumpulan data. Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat akademis yang wajib dipenuhi mahasiswa dalam menempuh perkuliahan di Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Laporan ini disusun khususnya untuk memberikan saran dan penilaian terhadap jasa yang dilakukan pada suatu perusahaan jasa yang bergerak dibidang rokok elektrik.

Pada penyusunan laporan ini, penulis tidak luput dari bantuan banyak pihak, Maka dari itu penulis dengan hormat dan kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ririn Diar Astanti, D. Eng selaku Ketua Departemen Teknik Industri
2. Ibu Lenny Halim, S. T., M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Industri dan dosen pembimbing 1
3. Pak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku dekan Program Studi Teknik Industri
4. Seluruh *staff* Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sudah membantu proses administrasi
5. Keluarga yang selalu membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
6. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu hingga sekarang.

Yogyakarta, 15 Juli 2022

Billy Leonard Saputra

## Daftar Isi

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN PENDADARAN.....	ii
PENINGKATAN KUALITAS JASA DENGAN METODE SERVQUAL DI DR VAPOR YOGYAKARTA.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
Daftar Isi .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Batasan Masalah .....	5
BAB 2.....	6
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka .....	6
2.2. Dasar Teori.....	8
2.2.1. Kualitas .....	9
2.2.2. Jasa.....	9
2.2.3. Kualitas Jasa.....	10
2.2.4. Karakteristik Jasa.....	10
BAB 3.....	12
METODE PENELITIAN.....	12
3.1. Identifikasi.....	12
3.2. Observasi.....	13
3.3. Pengumpulan Data .....	13
3.4. Analisis Masalah.....	13

3.5.	Analisis Data.....	13
3.6.	Metode Yang Digunakan .....	14
3.7.	Analisis Hasil .....	15
3.8.	Verifikasi Hasil .....	15
3.9.	Kesimpulan Dan Saran .....	15
BAB 4.....		16
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		16
4.1.	Kuesioner Penelitian.....	16
4.1.1.	Identifikasi Atribut-Atribut Penelitian.....	16
4.1.2.	Penyusunan Kuesioner .....	18
4.2.	Penentuan Ukuran Sampel.....	19
4.3.	Karakteristik Responden.....	20
4.3.1.	Identitas Responden .....	20
4.3.2.	Perilaku Belanja Responden .....	24
4.4.	Uji Validitas .....	28
4.5.	Pengukuran Menggunakan SERVQUAL .....	28
4.5.1.	Perhitungan Nilai Ekspektasi Terhadap Kualitas Jasa Dr.Vapor.....	28
4.5.2.	Perhitungan Nilai Persepsi Terhadap Kualitas Jasa Dr.Vapor	31
4.5.3.	Perhitungan Tingkat Kepentingan .....	33
4.5.4.	Perhitungan Nilai Kualitas Jasa Dr.Vapor .....	34
4.6.	Analisis .....	35
4.6.1.	Analisis Nilai Ekspektasi Dan Persepsi Setiap Dimensi .....	35
4.6.2.	Analisis <i>Servqual Score(GAPS)</i> .....	37
4.7.	Perbandingan Kualitas Jasa Setiap Dimensi .....	39
4.8.	Analisis Prioritas Perbaikan Jasa Dr.Vapor .....	40
BAB 5.....		43
RENCANA IMPLEMENTASI.....		45
5.1.	Pembuatan SOP (Standard Operating Procedure) .....	45
5.2.	Penambahan sanksi secara tertulis .....	46
5.3.	Pengadaan evaluasi secara berkala.....	46

5.4. Pengadaan kartu kritik dan saran .....	46
BAB 6.....	43
KESIMPULAN .....	45
6.1. Kesimpulan .....	45
6.2. Saran .....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Atribut.....	16
Tabel 4.1 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
Tabel 4.2 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	20
Tabel 4.3 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	22
Tabel 4.4 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	23
Tabel 4.5 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan per Bulan.....	24
Tabel 4.6 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Jasa Yang Dibutuhkan.....	26
Tabel 4.7 Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran .....	27
Tabel 4.8 Tabel Nilai Ekspektasi Berdasarkan Atribut.....	29
Tabel 4.9 Tabel Nilai Ekspektasi Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i> .....	30
Tabel 4.10 Tabel Nilai Ekspektasi Berdasarkan Atribut.....	31
Tabel 4.11 Tabel Nilai Persepsi Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i> .....	33
Tabel 4.12 Tabel Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi.....	33
Tabel 4.13 Tabel <i>SERVQUAL Score(Gaps)</i> .....	34
Tabel 4.14 Tabel <i>Weighted SERVQUAL Score(WSC)</i> .....	35
Tabel 4.15 Tabel Aktual <i>SERVQUAL Score(ASC)</i> .....	35
Tabel 4.16 Tabel Nilai Ekspektasi.....	36
Tabel 4.17 Tabel Nilai Persepsi.....	36
Tabel 4.18 Tabel Perbandingan Nilai Ekspektasi dan Nilai Persepsi.....	37
Tabel 4.19 Tabel Peringkat <i>SERVQUAL Score</i> .....	38
Tabel 4.20 Tabel <i>ASC</i> Setiap Dimensi.....	42
Tabel 4.21 Tabel Kuesioner.....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian .....	12
Gambar 3.2 <i>Fishbone Diagram</i> .....	14
Gambar 4.1 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	20
Gambar 4.2 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	21
Gambar 4.3 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	22
Gambar 4.4 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	24
Gambar 4.5 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan per Bulan .....	24
Gambar 4.6 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Jasa Yang Dibutuhkan.....	25
Gambar 4.7 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran.....	26
Gambar 4.8 Nilai Korelasi SPSS.....	34
Gambar 4.9 Grafik <i>SERVQUAL Score</i> .....	38
Gambar 4.10 Grafik Perbandingan Kualitas Jasa Setiap Dimensi .....	40
Gambar 4.11 Grafik <i>Weighted SERVQUAL Score</i> .....	41
Gambar 4.12 Kondisi Dalam Toko .....	50
Gambar 4.13 Pengisian Kuesioner .....	51

## INTISARI

Dr. Vapor Yogyakarta merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu menjual peralatan rokok elektrik maupun aksesorisnya. Jasa menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga loyalitas pelanggan kepada Dr. Vapor. Dengan demikian dibutuhkan standar jasa yang baik dan jelas agar suatu usaha dapat berjalan mendapat penilaian yang baik dari pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut dilakukan penelitian untuk menganalisis kualitas jasa yang dimiliki oleh Dr. Vapor Yogyakarta dengan menggunakan kuesioner dan metode *SERVQUAL*. Kuesioner yang dibuat berisi nilai harapan, dan nilai persepsi pelanggan terhadap 5 nilai utama yang dibutuhkan dalam perhitungan *SERVQUAL* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah untuk mendapatkan hasil perbandingan nilai harapan dengan nilai persepsi pelanggan.

Dr. Vapor perlu memprioritaskan perbaikan atau peningkatan kualitas jasa pada dimensi *responsiveness*. Hal tersebut karena dimensi *responsiveness* memiliki *SERVQUAL Score* sebesar -0,94 dan nilai *WSC* sebesar -3,30.

Kata Kunci : *SERVQUAL*, Dr.Vapor, Peningkatan Kualitas Jasa