

PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN GIANT PET GALLERY DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA

TUGAS AKHIR

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



VINSENSIUS JONATHAN HALIMAN

18 06 09619

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul
PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN GIANT PET GALLERY DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IPA

yang disusun oleh
Vinsensius Jonathan Haliman
18 06 09619

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Januari 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Yosephine Suharyanti, S. T., M. T.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Yosephine Suharyanti, S. T., M. T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yosef Daryanto, S.T., M.Sc.,Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Lenny Halim, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 Januari 2023
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri
Dekan,
ttd.

Dr. A. Teguh Siswantoro, M. Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Melalui halaman ini saya Vinsensius Jonathan Haliman dengan NPM 18 06 09619 menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul Perbaikan Kualitas Layanan Giant Pet Gallery dengan Metode SERVQUAL dan IPA adalah hasil penelitian dan pekerjaan saya yang original dan tidak mengandung plagiasi dari karya yang sudah ada. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta bersedia dicabut gelar Sarjana yang telah saya terima dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan originalitas ini saya susun dalam kondisi sadar dan sesungguhnya-sungguhnya.

Yogyakarta, 20 Januari 2023

Yang menyatakan,


Vinsensius Jonathan Haliman

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk kedua orangtuaku tercinta yang selalu mendukungku menyelesaikan perkuliahan ini.



KATA PENGANTAR

Segala pujian dan syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sebab Ia telah melimpahkan kasih dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Perbaikan Kualitas Layanan Giant Pet Gallery dengan Metode Servqual dan IPA. Selama masa penyelesaian Tugas Akhir ini banyak pihak yang berpartisipasi di dalamnya. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. A. Teguh Siswanto, M.Sc., yang menjadi Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng., yang menjadi Kepala Departemen Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Lenny Halim, S.T., M.T., yang menjadi Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Yosephine Suharyanti, S.T., M.T., yang menjadi dosen pembimbing yang sabar membimbing penulis.
5. Bapak Sandy yang bersedia menyediakan waktu dan tempat untuk penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Mas Ishak, Mas Yuli, Mbak Irma dan seluruh pegawai Giant Pet Gallery yang menyediakan waktu untuk membantu penulis selama mengambil data.
7. Pihak lain yang juga membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis sadar bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih belum sempurna baik dalam penulisan maupun isinya sehingga penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidaksempurnaan ini.

Yogyakarta, 27 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
	HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
	KATA PENGANTAR	v
	DAFTAR ISI	vi
	DAFTAR GAMBAR	viii
	DAFTAR TABEL	ix
	INTISARI	xi
1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	5
	1.3. Tujuan Penelitian	5
	1.4. Batasan Penelitian	6
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	7
	2.1. Tinjauan Pustaka	7
	2.2. Dasar Teori	10
3	METODOLOGI PENELITIAN	19
	3.1. Tahapan <i>Empathize</i>	19
	3.2. Tahapan <i>Define The Problem</i>	19
	3.3. Tahapan <i>Ideate and Selection of Solution</i>	20
	3.4. Tahapan <i>Prototype</i>	21
	3.5. Tahapan <i>Test</i>	21
4	PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI DAN ALTERNATIF METODE	25
	4.1. Penelusuran Akar Masalah	25
	4.2. Pemilihan Alternatif Solusi	26
	4.3. Pemilihan Alternatif Metode	30
5	PERANCANGAN KUESIONER DAN PENGUMPULAN DATA	36
		vi

5.1. Perancangan Kuesioner	36
5.2. Data dan Pengolahan Data	45
6 ANALISIS DATA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA	49
6.1. Analisis Responden	49
6.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen dengan Metode SERVQUAL dan IPA	49
7 PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN	58
7.1. Akses Jalan Masuk dan Parkiran	58
7.2. Penataan Produk	62
7.3. Label Harga Produk dan Harga Kasir	64
7.4. Media Layanan <i>Customer Service</i>	67
7.5. <i>Coaching</i> Karyawan	69
8 EVALUASI IMPLEMENTASI USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN	74
9 KESIMPULAN DAN SARAN	80
9.1. Kesimpulan	80
9.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Komentar Negatif di Google Review	2
Gambar 2.1. <i>Importance Performance Matrix</i>	16
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	22
Gambar 4.1. <i>Fishbone Diagram</i> Giant Pet Gallery	25
Gambar 5 1. Data Dibuang	46
Gambar 6.1. Karakteristik Responden	49
Gambar 6.2. Diagram IPA	52
Gambar 7.1. <i>Perpendicular Parking Lot</i>	58
Gambar 7.2. <i>Angular Parking Lot</i>	58
Gambar 7.3. <i>Layout</i> Parkiran	59
Gambar 7.4. Akses Jalan Masuk Sebelum Perbaikan	61
Gambar 7.5. Saat Perbaikan	61
Gambar 7.6. Akses Jalan Setelah Perbaikan	61
Gambar 7.7. Desain Petunjuk Lokasi Produk	64
Gambar 7.8. Produk Shampoo Tidak Ada Label Harga	65
Gambar 7.9. Produk Sudah Diberi Label Harga	65
Gambar 7.10. Poster Media Keluhan Pelanggan	67
Gambar 8.1. Survei Ulang Pelanggan	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan Sektor Manufaktur dan Jasa	12
Tabel 4.1. Perhitungan Bobot Kriteria	27
Tabel 4.2. Perhitungan Vektor Bobot	28
Tabel 4.3. Matriks Perbandingan Kriteria Waktu Penyelesaian	28
Tabel 4.4. Perhitungan Bobot Kriteria Waktu Penyelesaian	28
Tabel 4.5. Matriks Perbandingan Kriteria Efektivitas	29
Tabel 4.6. Perhitungan Bobot Kriteria Efektivitas	29
Tabel 4.7. Matriks Perbandingan Kriteria Biaya	29
Tabel 4.8. Perhitungan Bobot Kriteria Biaya	30
Tabel 4.9. Penentuan Bobot Prioritas	30
Tabel 4.10. Perbandingan Kriteria Metode	32
Tabel 4.11. Perhitungan Bobot Kriteria Metode	32
Tabel 4.12. Matriks Perbandingan Kriteria Waktu Penyelesaian	33
Tabel 4.13. Perhitungan Bobot Kriteria Waktu Penyelesaian	33
Tabel 4.14. Matriks Perbandingan Kriteria Kompleksitas	33
Tabel 4.15. Perhitungan Bobot Kriteria Kompleksitas	33
Tabel 4.16. Matriks Perbandingan Kriteria Sesuai Tujuan	34
Tabel 4.17. Perhitungan Bobot Kriteria Sesuai Tujuan	34
Tabel 4.18. Penentuan Bobot Prioritas	35
Tabel 5.1. Hasil Penentuan Atribut	36
Tabel 5.2. Pernyataan Atribut Kuesioner	39
Tabel 5.3. Hasil Uji Validasi	40
Tabel 5.4. Atribut Penelitian Perbaikan	41
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Harapan	43
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas Kondisi Sekarang	44
Tabel 5.7. Hasil Uji Tingkat Kepentingan	44
Tabel 5.8. Hasil Uji Reliabilitas Harapan	45
Tabel 5.9. Hasil Uji Reliabilitas Kondisi Sekarang	45
Tabel 5.10. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	45
Tabel 5.11. Frekuensi Data Tingkat Kepuasan	46
Tabel 5.12. Frekuensi Data Tingkat Harapan	47
Tabel 5.13. Frekuensi Data Tingkat Kepentingan	48
Tabel 6.1. Hasil Perhitungan Metode SERVQUAL	50
Tabel 6.2. Data Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	51

Tabel 6.3. Seleksi Atribut Perbaikan	55
Tabel 7.1. Panduan Kerja Karyawan Giant Pet Gallery	70
Tabel 7.2. Panduan Kerja Pemberian Label Harga Giant Pet Gallery	71
Tabel 7.3. Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan	72
Tabel 7.4. Panduan Melayani Pelanggan	73
Tabel 8.1. Ringkasan Survei Awal	74
Tabel 8.2. Rangkuman Penilaian Konsumen	76



INTISARI

Kualitas produk dan pelayanan menjadi perhatian penting dalam menciptakan daya saing bagi keberlangsungan toko *retail*. Giant Pet Gallery sebuah toko *retail* produk kebutuhan hewan peliharaan yang sudah lebih dari 10 tahun melayani konsumen. Hasil survei awal terdapat 14 komentar buruk yang mengeluhkan mengenai pelayanan toko. Komentar buruk ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan aktualisasi kinerja pelayanan di toko Giant Pet Gallery pada kondisi *turnover* karyawan yang tinggi. Adanya *turnover* yang tinggi menyebabkan produktivitas karyawan menurun sehingga tidak dapat melayani pelanggan dengan baik. Penataan barang yang tidak baik pun menyebabkan kondisi toko menjadi kotor dan berantakan. Karyawan yang tidak memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas merasa bahwa tugas melayani pelanggan bukan yang utama. Beberapa permasalahan tadi menjadi penyebab atas rasa kurang nyaman pelanggan sehingga pelanggan tidak puas dalam merasakan pelayanan di Giant Pet Gallery. Perasaan tidak puas tersebut dituangkan dalam komentar buruk di *Google Review* dan pada hasil survei awal.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan rencana perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang diharapkan *stakeholder* perusahaan yang ditandai dengan adanya minimasi jumlah komentar buruk pada survei ulang yang dilakukan dari survei awal. *Survey potential customer* menjadi alternatif solusi terpilih untuk menyelesaikan permasalahan ini. Metode yang digunakan untuk menyelesaikan solusi tersebut yaitu metode SERVQUAL-IPA.

Hasil dari penelitian ini didapatkan rancangan usulan perbaikan yang dapat mengatasi rasa ketidakpuasan pelanggan pada kondisi *turnover* karyawan yang tinggi antara lain penataan produk sesuai fungsinya, adanya label harga produk yang sinkron dengan harga kasir, serta adanya layanan *customer service*. Implementasi perbaikan yang diberikan berdampak baik bagi Giant Pet Gallery ditandai dengan adanya penurunan komentar buruk dari hasil survei ulang dari 53,85% berkurang menjadi 21,88% pada hasil survei ulang.

Kata Kunci: SERVQUAL, IPA, *turnover* karyawan, kepuasan pelanggan, kualitas jasa