

**LAPORAN TUGAS AKHIR
USULAN PERBAIKAN PELAYANAN DAN FASILITAS DISASTER
OASIS TRAINING CENTER**

TUGAS AKHIR

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



ALVIN CHRISTA YUDIASMARA

18 06 09638

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir berjudul
USULAN STRATEGI PEMASARAN DISASTER OASIS

Yang disusun oleh :

Alvin Christa Yudiasmara

18 06 09638

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 20 Desember 2022

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Baju Bawono, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Hadisantono, ST.,MT., Ph.D.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Yosephine Suharyanti S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Adhi Anindyajati, S.T., M.Biotech, Ph.D.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 20 Desember 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Alvin Christa Yudiasmara

NPM : 180609638

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul “Usulan Strategi Pemasaran Disaster Oasis” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2022/2023 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun. Bilamana di kemudian hari ditekukan 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, 9 Desember 2022



Alvin Christa Yudiasmara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan dan penelitian Tugas Akhir dengan judul “Usulan Strategi Pemasaran Disaster Oasis” dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat bertujuan dalam pemenuhan suarat kelulusan pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada penelitian ini banyak pihak yang mendukung agar penelitian tetap berjalan oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. A. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya.
2. Ibu Lenny Halim, S. T., M. Eng. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya.
3. Bapak Dr. Baju Buwono, ST., MT. selaku dosen pembimbing 1 Tugas Akhir yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Bapak Hadisantono, ST., MT., Ph.D selaku dosen pembimbing 2 Tugas Akhir yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Ibu Dr. Yosephine Suharyanti, ST., M.T. selaku Dosen penguji Tugas Akhir.
6. Bapak Iyan selaku Manajer Disaster Oasis yang telah memberikan izin dan pendataan mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis
7. Karyawan Disaster Oasis yang telah membantu dalam pengumpulan serta pengolahan data
8. Teman – teman perkuliahan yang sudah membantu dan menyemangati ketika menulis penelitian ini.
9. Keluarga yang sudah memberikan banyak hal ketika penulis menuliskan naskah Tugas akhir.
10. Pihak – pihak lainnya yang tidak mampu penulis sebutkan yang sudah sangat membantu dalam memberikan semangat maupun pengetahuan baru terhadap penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa naskah Tugas Akhir yang dibuat masih belum sempurna dan masih banyak kesalahan dalam melakukan penulisan ini.

Oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap agar penelitian yang sudah dilakukan dapat berguna bagi Disaster Oasis maupun penelitian yang akan dilakukan kepada Disaster Oasis kedepannya.

Yogyakarta, 9 Desember 2022



Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI	xii
BAB 1	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Batasan Masalah	2
BAB 2	4
2.1. Landasan Teori	4
2.1.1. Pengertian Pemasaran Hotel	4
2.2. Dasar Teori	4
2.2.1. Pengertian Kuesioner	4
2.2.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	5
2.2.3. <i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT Analysis)</i>	8
2.2.4. <i>Analytical Hierarchy Process</i>	9
2.2.5. <i>Benchmarking</i>	10
2.2.6. Uji Validitas dan Reabilitas	11
2.3. Matrix Perbandingan	13
BAB 3	10
3.1. Penggunaan Kuesioner ke Pelanggan	10
3.2. Penggunaan Benchmarking	10
3.3. Hasil Keputusan Alternatif Solusi	11
BAB 4	12
4.1. Tahap 1 : Penelitian Awal	16

4.1.1. Studi Pendahuluan	16
4.1.2. Identifikasi Masalah	16
4.1.3. Menentukan Batasan Masalah	16
4.1.4. Perumusan Tujuan Masalah	16
4.1.5. Pemilihan penggunaan metode	16
4.2. Tahap 2 : Pengumpulan Data	17
4.2.1. Menentukan Atribut Kuisisioner	18
4.2.2. Perencanaan Sampling	20
4.2.3. Proses Pengambilan Data	20
4.3. Tahap 3 : Pembentukan Solusi Alternatif	21
4.3.1. Hasil dan Pembahasan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i>	21
4.3.2. Hasil dan pembahasan metode <i>Benchmarking</i>	21
4.3.3. Hasil dan Pembahasan metode SWOT	21
4.3.4. Hasil dan Pembahasan Metode AHP	21
4.4. Tahap 4 : Kesimpulan dan Saran	22
4.4.1. Pembuatan Kesimpulan	22
4.4.2. Pembuatan Saran	22
BAB 5	23
5.1. Gambaran umum Disaster Oasis	23
5.1.1. Sejarah singkat	23
5.1.2. Struktur Organisasi	23
5.1.3. Layanan Perusahaan	24
5.1.4. Kode Etik Perusahaan	26
5.2. Data Responden	26
BAB 6	28
6.1. Penentuan Atribut Penelitian	28
5.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
BAB 6	34
6.1. Analisis Karakteristik Responden	34
6.1.1. Analisis Karakteristik Responden Konsumen	34
6.2. Analisis dengan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	37
6.3. Analisis Data dengan Metode <i>Benchmarking</i>	40

6.4. Analisis Data dengan Metode SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat</i>)	41
BAB 7	58
7.1. Analisis dengan metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	58
7.1.1. Analisis berdasarkan waktu	60
7.1.2. Analisis berdasarkan biaya	62
7.1.3. Analisis berdasarkan efisien	64
7.1.4. Hasil Pengujian keseluruhan	65
7.2. Usulan Perbaikan Prioritas	66
BAB 8	69
8.1. Kesimpulan	69
8.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN	xiv



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Diagram Kartesius	7
Gambar 4. 1 Tahap 1 awal penelitian.....	12
Gambar 4. 2 Tahap 2 Pengumpulan data	13
Gambar 4. 3 Tahap 3 Pengolahan Data.....	14
Gambar 4. 4 Hasil Penelitian	15
Gambar 4. 5 Alur pembuatan kuesioner.....	19
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi Disaster Oasis	24
Gambar 7. 1 Pie Chart Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 7. 2 Pie Chart Konsumen berdasarkan Kunjungan.....	35
Gambar 7. 3 Pie Chart Konsumen berdasarkan Kegiatan.....	36
Gambar 7. 4 Pie Chart Konsumen berdasarkan Perolehan Informasi	36
Gambar 7. 5 Matrix IPA Disaster Oasis.....	39
Gambar 7. 6 Grafik hasil pengujian Benchmarking.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Tabel SWOT	9
Tabel 2. 2 Matriks Perbandingan	13
Tabel 5. 1 Demografi Responden Konsumen	27
Tabel 5. 2 Demografi Responden Stakeholder dan Karyawan	27
Tabel 6. 1 Uji Validitas Ekspetasi Konsumen terhadap Disaster Oasis	29
Tabel 6. 2 <i>Case Processing Summary</i> Ekspetasi Konsumen terhadap Disaster Oasis	29
Tabel 6. 3 <i>Reability Statistic</i> Ekspetasi Konsumen terhadap Disaster Oasis	29
Tabel 6. 4 <i>Item-Total Statistic</i> Ekspetasi Konsumen terhadap Disaster Oasis	30
Tabel 6. 5 Uji Validitas Persepsi Konsumen terhadap Disaster Oasis.....	30
Tabel 6. 6 <i>Case Processing Summary</i> Persepsi Konsumen terhadap Disaster Oasis	31
Tabel 6. 7 <i>Reability Statistic</i> Persepsi Konsumen terhadap Disaster Oasis .	31
Tabel 6. 8 <i>Item-Total Statistic</i> Persepsi Konsumen terhadap Disaster Oasis	31
Tabel 6. 9 Uji Validitas Preferensi Konsumen terhadap Disaster Oasis	32
Tabel 6. 10 <i>Case Processing Summary</i> Preferensi Konsumen terhadap Disaster Oasis	32
Tabel 6. 11 <i>Reability Statistic</i> Preferensi Konsumen terhadap Disaster Oasis	32
Tabel 6. 12 <i>Item-Total Statistic</i> Preferensi Konsumen terhadap Disaster Oasis	33
Tabel 7. 1 Perbandingan Persepsi dan Preferensi	37
Tabel 7. 2 Hasil Pengujian <i>Benchmarking</i>	40
Tabel 7. 3 Analisis Ketersediaan Informasi <i>Online</i>	42
Tabel 7. 4 Analisis Kelengkapan Informasi <i>Website</i>	43
Tabel 7. 5 Analisis Promosi Konsumen.....	45
Tabel 7. 6 Analisis Cita Rasa Hidangan.....	46

Tabel 7. 7 Analisis Ketersediaan Alat Modern.....	48
Tabel 7. 8 Hasil Keputusan Manajer	50
Tabel 7. 9 Usulan Perbaikan Keseluruhan.....	54
Tabel 8. 1 Perhitungan Atribut	58
Tabel 8. 2 Prioritas Atribut	58
Tabel 8. 3 Kode perbaikan.....	59
Tabel 8. 4 Kelengkapan informasi <i>website</i> berdasarkan waktu.....	60
Tabel 8. 5 Hasil Kelengkapan informasi <i>website</i> berdasarkan waktu	60
Tabel 8. 6 Promosi ke konsumen berdasarkan waktu	60
Tabel 8. 7 Hasil promosi ke konsumen berdasarkan waktu	61
Tabel 8. 8 Cita rasa hidangan berdasarkan waktu	61
Tabel 8. 9 Hasil Cita rasa hidangan berdasarkan waktu	61
Tabel 8. 10 Ketersediaan alat modern berdasarkan waktu	61
Tabel 8. 11 Hasil ketersediaan alat modern berdasarkan waktu	62
Tabel 8. 12 Kelengkapan informasi <i>website</i> berdasarkan biaya.....	62
Tabel 8. 13 Hasil Kelengkapan informasi <i>website</i> berdasarkan biaya.....	62
Tabel 8. 14 Promosi ke konsumen berdasarkan biaya.....	62
Tabel 8. 15 Hasil promosi ke konsumen berdasarkan biaya	63
Tabel 8. 16 Cita rasa hidangan berdasarkan biaya	63
Tabel 8. 17 Hasil Cita rasa hidangan berdasarkan biaya	63
Tabel 8. 18 Ketersediaan alat modern berdasarkan biaya	63
Tabel 8. 19 Hasil ketersediaan alat modern berdasarkan biaya.....	63
Tabel 8. 20 Kelengkapan informasi <i>website</i> berdasarkan efisien	64
Tabel 8. 21 Hasil Kelengkapan informasi <i>website</i> berdasarkan efisien	64
Tabel 8. 22 Promosi ke konsumen berdasarkan efisien	64
Tabel 8. 23 Hasil promosi ke konsumen berdasarkan efisien	64
Tabel 8. 24 Cita rasa hidangan berdasarkan efisien	65
Tabel 8. 25 Hasil Cita rasa hidangan berdasarkan efisien	65
Tabel 8. 26 Ketersediaan alat modern berdasarkan efisien	65
Tabel 8. 27 Hasil ketersediaan alat modern berdasarkan efisien	65

Tabel 8. 28 Hasil pengujian keseluruhan	66
Tabel 8. 29 Usulan prioritas	66
Tabel 8. 30 Rencana perbaikan pada <i>website</i> dan <i>interface</i>	67
Tabel 8. 31 Rencana Kursus masakan oriental.....	68
Tabel 8. 32 Jadwal pengadaan Televisi	68



INTISARI

Pelayanan merupakan salah satu bagian penting dalam melakukan pemasaran terutama pada suatu training center. Disaster Oasis merupakan sebuah training center yang menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh konsumen yang datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap pemasaran serta memberikan solusi alternatif terhadap pelayanan yang dinilai kurang di Disaster Oasis

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 74 responden konsumen, 6 kuesioner untuk karyawan Disaster Oasis, dan 2 Stakeholder Disaster Oasis yaitu Manajer dan Akuntan. Pada metode IPA diperoleh 3 pelayanan yang dianggap kurang dengan rata – rata persepsi sebesar 3,053089 dan rata – rata preferensi sebesar 3,23166. Dengan metode Benchmarking diperoleh 2 pelayanan yang dianggap kurang dibandingkan dengan 2 kompetitor. Dari metode SWOT memperoleh 20 usulan dengan 7 usulan yang diterima yang selanjutnya dilakukan analisis tambahan terhadap usulan. Dengan metode AHP diperoleh 5 Usulan prioritas yang harus dilakukan terlebih dahulu.

Usulan prioritas merupakan usulan yang harus dilakukan terlebih dahulu karena dilakukan analisis dengan 3 pertimbangan. Dari analisis yang sudah dilakukan terdapat 5 usulan prioritas yang perlu dilakukan yaitu : pembaharuan pada Online Travel Agent, perbaikan dan pembaharuan *website* Disaster Oasis, Penyewaan ruang, Kursus masak pada juru masak, dan Pengadaan Televisi yang memerlukan biaya sebesar Rp 13.285.000. Untuk usulan keseluruhan untuk 7 usulan memperoleh biaya keseluruhan sebesar Rp. 49.031.000.

Kata kunci : Pelayanan, *Importance-Performance Analysis*, *Benchmarking*, *Strength Weakness Opportunity Threat Matrix*, *Analytical Hierarchy Process*