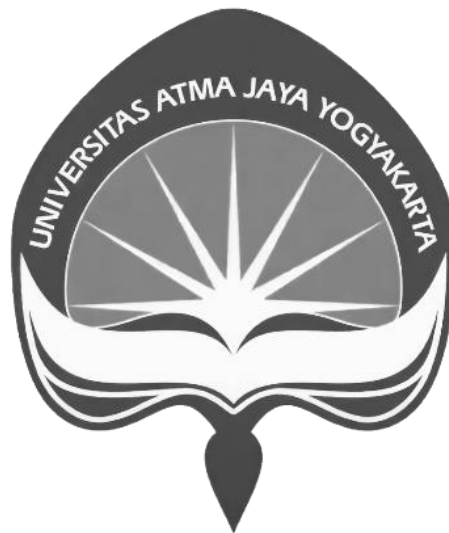


**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA BAJU PESTA
PADA BUTIK LE'CHRIST DI PURWOKERTO**

TUGAS AKHIR

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



Cindy Adeline Sutanto

18 06 09741

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA BAJU PESTA PADA BUTIK LE'CHRIST DI PURWOKERTO

yang disusun oleh

Cindy Adeline Sutanto

180609741

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Januari 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Yosephine Suharyanti, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: F. Edwin Wiranata, S.Pd., M.Sc.	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

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.



PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Adeline Sutanto

NPM : 18 06 09741

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Baju Pesta pada Butik Le’Christ di Purwokerto” merupakan hasil penelitian saya pada Semester Ganjil dan Genap Tahun Akademik 2021/2022 yang bersifat *original* dan tidak mengandung plagiasi dari karya pihak manapun. Apabila ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima konsekuensi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan originalitas dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Januari 2023

Yang menyatakan,



Cindy Adeline Sutanto

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Diri Sendiri:

Thank you for never giving up.

I'm so proud of you.

*It's never been easy and feels so hard to get through it,
yet you still fighting for it.*

All the good things are waiting for you.

Have a happy life dear!

Untuk Keluarga:

Terima kasih kepada Mami, Papi, Ko Yongky, So Lydia, Ko Felix, dan So Fanny yang selalu mendukung Cindy.

Penelitian Tugas Akhir ini benar-benar merupakan salah satu tangga yang cukup tinggi buat Cindy.

Tapi sesuai kata kalian, ini salah satu tantangan untuk menjadi dewasa.

Terima kasih karena selalu mendukung Cindy untuk menjadi kuat.

Untuk Teman-Teman Pompompotato:

Terima kasih banyak untuk semua teman-teman Pompompotato, Yeli, Alin, Ci Dila, Ryan, Kenny, Alfred, Aldo, Felix, Sheva, Raka, Timot, Alvin, maupun teman-teman Pompompotato lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu,

yang selalu membantu, mendukung, dan menemani.

Benar-benar bersyukur ke Tuhan karena ada kalian.

Semoga Tuhan balas semua kebaikan kalian berlimpah-limpah.

Let's grow old together guys!

See you on top of the world!

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya dapat terselesaikan Penelitian dan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik serta tepat waktu.

Berikut dipersembahkan Laporan Tugas Akhir ini yang dibuat sebaik mungkin dan diharapkan laporan ini dapat sangat membantu dalam hal perindustrian jasa jahit baju pesta.

Dalam penyusunan laporan tentunya terdapat banyak sekali hambatan yang telah dirasakan. Oleh sebab itu, diucapkan terima kasih kepada banyak pihak terutama kepada Ibu Dr. Yosephine Suharyanti, S.T., M.T. dan F. Edwin Wiranata, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing dari tugas akhir ini, serta para pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu membina dan mendukung dalam mengatasi beberapa hambatan saat penyusunan laporan maupun penelitian.

Telah disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, diharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca agar dapat diperbaiki. Diharapkan juga semoga Laporan Tugas Akhir tersebut dapat memberikan manfaat.

Yogyakarta, 20 Januari 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vi
	Daftar Tabel	viii
	Daftar Gambar	x
	Daftar Lampiran	xii
	Intisari	xiii
1	Pendahuluan	
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	4
	1.3. Tujuan Penelitian	4
	1.4. Batasan Penelitian	4
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	
	2.1. Tinjauan Pustaka	5
	2.2. Dasar Teori	6
3	Metodologi Penelitian	
	3.1. Objek Penelitian	12
	3.2. Tahapan Penelitian	13
4	Alternatif Solusi dan Metode Penyelesaian	
	4.1. Proses Bisnis	22
	4.2. Pemilihan Alternatif Solusi	24
	4.3. Pemilihan Alternatif Metode	25

BAB	JUDUL	HAL
5	Pengembangan Kuesioner Penelitian	
5.1.	Pembuatan Kuesioner Penelitian	27
5.2.	Pengujian Kuesioner Penelitian	33
5.3.	Kuesioner Sebelum dan Sesudah Perbaikan	46
6	Pengolahan Data	
6.1.	Pengolahan Data dengan SERVQUAL	47
6.2.	Skala Persepsi dan Harapan	64
6.3.	Hasil Kuesioner Sebelum Perbaikan	70
7	Penentuan Rancangan Solusi	
7.1.	Penentuan Indikator Perbaikan	71
7.2.	<i>Fishbone Diagram</i> pada Indikator	72
7.3.	Perancangan Solusi Permasalahan	78
8	Implementasi dan Evaluasi	
8.1.	Implementasi	80
8.2.	Evaluasi	81
8.3.	Hasil Kuesioner Sesudah Perbaikan	81
9	Kesimpulan dan Saran	
9.1.	Kesimpulan	83
9.2.	Saran	83
	Daftar Pustaka	85
	Lampiran	87

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1. Tabel Kriteria Target Konsumen Penyebaran Kuesioner	28
Tabel 5.2. Tabel Pertanyaan Kuesioner Pelanggan Le'Christ	29
Tabel 5.3. Tabel Pertanyaan Kuesioner Bukan Pelanggan Le'Christ	31
Tabel 5.5. Tabel Sumber Pertanyaan Kuesioner Berdasarkan Tinjauan Pustaka	33
Tabel 5.1. Tabel Rekapitulasi Pertanyaan Kuesioner	36
Tabel 5.2. Tabel Pengujian Kuesioner 1	39
Tabel 5.3. Tabel Pengujian Kuesioner 2	41
Tabel 5.4. Tabel Pengujian Kuesioner 3	42
Tabel 5.5. Tabel Pengujian Kuesioner 4	44
Tabel 5.6. Tabel Pengujian Kuesioner 5	45
Tabel 5.7. Tabel Pertanyaan Kuesioner Sebelum dan Sesudah Perbaikan	47
Tabel 6.1. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> Keseluruhan	48
Tabel 6.2. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> Keseluruhan	49
Tabel 6.3. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Keseluruhan	49
Tabel 6.4. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> Keseluruhan	49
Tabel 6.5. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> Keseluruhan	50
Tabel 6.6. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> Le'Christ	50
Tabel 6.7. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> Le'Christ	51
Tabel 6.8. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Le'Christ	51
Tabel 6.9. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> Le'Christ	51
Tabel 6.10. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> Le'Christ	52
Tabel 6.11. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> Jaka Febriant	52
Tabel 6.12. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> Jaka Febriant	53
Tabel 6.13. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Jaka Febriant	53
Tabel 6.14. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> Jaka Febriant	53
Tabel 6.15. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> Jaka Febriant	54
Tabel 6.16. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> SkyGown	54
Tabel 6.17. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> SkyGown	55
Tabel 6.18. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> SkyGown	55
Tabel 6.19. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> SkyGown	56
Tabel 6.20. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> SkyGown	56
Tabel 6.21. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> Cruzita Rachly	57

Tabel 6.22. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> Cruzita Rachly	57
Tabel 6.23. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Cruzita Rachly	57
Tabel 6.24. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> Cruzita Rachly	58
Tabel 6.25. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> Cruzita Rachly	58
Tabel 6.26. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> WeddingKoe	59
Tabel 6.27. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> WeddingKoe	59
Tabel 6.28. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> WeddingKoe	59
Tabel 6.29. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> WeddingKoe	60
Tabel 6.30. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> WeddingKoe	60
Tabel 6.31. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> Lina Gunawan	61
Tabel 6.32. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> Lina Gunawan	61
Tabel 6.33. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Lina Gunawan	61
Tabel 6.34. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> Lina Gunawan	62
Tabel 6.35. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> Lina Gunawan	62
Tabel 6.36. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> Lainnya	63
Tabel 6.37. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> Lainnya	63
Tabel 6.38. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Lainnya	64
Tabel 6.39. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> Lainnya	64
Tabel 6.40. Tabel Rekapitulasi <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> Lainnya	64
Tabel 6.41. Kode dan Indikator Pertanyaan yang Memiliki <i>Gap</i>	65
Tabel 6.42. Tabel Perhitungan Koordinat pada Skala Pemetaan	66
Tabel 7.1. Tabel Rangkuman Letak Kuadran	72
Tabel 7.2. Tabel Standar Faktor Lingkungan	74
Tabel 7.3. Tabel Rancangan Perbaikan pada Kode Indikator T5	79
Tabel 7.4. Tabel Rancangan Perbaikan pada Kode Indikator RS3	80
Tabel 8.1. Tabel Rekapitulasi Implementasi Perbaikan	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gambar Model Konseptual Kualitas Layanan	10
Gambar 2.2. Gambar Peta <i>Importance Performance Analysis</i>	10
Gambar 3.1. Logo Le'Christ <i>Fashion Designer</i>	13
Gambar 3.2. Tempat Produksi Butik Le'Christ	13
Gambar 3.3. Diagram Alir Keseluruhan	14
Gambar 3.4. Diagram Alir Tahap Penelitian Pendahuluan	15
Gambar 3.5. Diagram Alir Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data Bagian 1	17
Gambar 3.6. Diagram Alir Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data Bagian 2	18
Gambar 3.7. Diagram Alir Tahap Perencanaan Perbaikan Kualitas Pelayanan	19
Gambar 3.8. Diagram Alir Tahap Evaluasi Bagian 1	20
Gambar 3.9. Diagram Alir Tahap Evaluasi Bagian 2	21
Gambar 4.1. Proses Bisnis Pemesanan dan Pembuatan Produk	24
Gambar 5.1. Gambar Diagram Alir Pertanyaan Kuesioner Bagian 1	34
Gambar 5.2. Gambar Diagram Alir Pertanyaan Kuesioner Bagian 2	35
Gambar 5.3. Gambar Diagram Alir Pertanyaan Kuesioner Bagian 3	35
Gambar 5.4. Gambar Diagram Alir Pertanyaan Kuesioner Bagian 4	36
Gambar 6.1. Gambar Skala Persepsi dan Harapan Keseluruhan	67
Gambar 6.2. Gambar Skala Persepsi dan Harapan Le'Christ	68
Gambar 6.3. Gambar Skala Persepsi dan Harapan Jaka Febriant	68
Gambar 6.4. Gambar Skala Persepsi dan Harapan SkyGown	69
Gambar 6.5. Gambar Skala Persepsi dan Harapan Cruzita Rachly	69
Gambar 6.6. Gambar Skala Persepsi dan Harapan WeddingKoe	70
Gambar 6.7. Gambar Skala Persepsi dan Harapan Lina Gunawan	70
Gambar 6.8. Gambar Skala Persepsi dan Harapan Lainnya	71
Gambar 7.1. Standar Faktor Lingkungan Cahaya Bagian 1	75
Gambar 7.2. Standar Faktor Lingkungan Cahaya Bagian 2	75
Gambar 7.3. Standar Faktor Lingkungan Suhu dan Kelembaban	76
Gambar 7.4. Standar Faktor Lingkungan Kebisingan	76
Gambar 7.5. Standar Faktor Lingkungan Getaran	77
Gambar 7.6. Standar Faktor Lingkungan Sirkulasi Udara Bagian 1	77
Gambar 7.7. Standar Faktor Lingkungan Sirkulasi Udara Bagian 2	77

Gambar 7.8. <i>Fishbone Diagram</i> pada T5	78
Gambar 7.9. <i>Fishbone Diagram</i> pada RS3	79
Gambar 8.1. Implementasi Membeli Pengharum Ruangan	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Diagram Keterkaitan	88
Lampiran 2. Tangkapan Layar Butik Le'Christ dan <i>Review</i> Konsumen pada <i>Google Maps</i>	89
Lampiran 3. Akun Sosial Media <i>Instagram</i> Le'Christ	90
Lampiran 4. Tangkapan Layar <i>Review</i> Konsumen pada Sosial Media	92
Lampiran 5. Lembar Kuesioner Penelitian Pendahuluan	94
Lampiran 6. Indikator Hasil Survei yang Memiliki Gap	99
Lampiran 7. Lembar Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 8. Lembar Kuesioner Sebelum Dilakukan Perbaikan	129
Lampiran 9. Hasil Kuesioner Sebelum Perbaikan	133
Lampiran 10. Lembar Kuesioner Sesudah Dilakukan Perbaikan	135
Lampiran 11. Hasil Kuesioner Sesudah Perbaikan	139

INTISARI

Penurunan permintaan mengakibatkan suatu usaha mengalami penurunan pendapatan. Dikatakan oleh pemilik Butik Le'Christ dalam wawancara yang telah dilakukan, bahwa terjadi penurunan permintaan pada butik tersebut selama 3 bulan terakhir yang disebabkan oleh banyak permasalahan. Pertama, menurunnya tingkat perekonomian konsumen yang disebabkan oleh pandemi selama penelitian dilakukan. Kedua, kurangnya loyalitas dari konsumen terhadap Butik Le'Christ. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, faktor permasalahan yang sangat memengaruhi, yakni kurangnya kualitas pelayanan jasa dan standar bersaing dari Butik Le'Christ terhadap vendor lain yang ada di Purwokerto.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan 5 dimensi pada Metode SERVQUAL kepada 130 responden konsumen. Didapatkan keseluruhan 130 responden, Le'Christ 41 responden, Jaka Febriant 36 responden, SkyGown 25 responden, Cruzita Rachly 14 responden, WeddingKoe 7 responden, Lina Gunawan 5 responden, dan 2 responden yang memilih secara langsung vendor lainnya. Dilakukan perhitungan *gap* persepsi dan harapan yang dilanjutkan dengan skala pemetaan letak kuadran dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai acuan. Pemilihan indikator yang akan diperbaiki dilakukan dan dianalisis faktor penyebab permasalahan dengan *Fishbone Diagram*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa dan standar bersaing dari suatu usaha sangat memengaruhi jumlah permintaan konsumen. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan standar bersaing, maka akan menambahkan permintaan konsumen. Setelah perbaikan rancangan telah diimplementasikan, terlihat adanya peningkatan jumlah permintaan konsumen sebesar 56,76%. Selain itu, juga terlihat adanya kenaikan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan dari 3,83 menjadi 4,95 dan peningkatan nilai modus pada skala nilai.

Kata Kunci: Permintaan Konsumen, Pelayanan, Standar Bersaing, SERVQUAL, *Importance-Performance Analysis*, *Fishbone Diagram*