

**PERBAIKAN FASILITAS JNAWI COFFEE & ROASTERY
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



MICHAEL NOVENDRA DUTA PRATAMA

18 06 09724

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERBAIKAN FASILITAS JNAWI COFFEE & ROASTERY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

yang disusun oleh

Michael Novendra Duta Pratama

180609724

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Juli 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. 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. Ir. Yosephine Suharyanti, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Ir. Hadisantono, ST., MT., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: L. Bening Parwita Sukci, S.Pd., M.Hum.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, 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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michael Novendra Duta Pratama

NPM : 180609724

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Perbaikan Fasilitas Jnawi Coffee & Roastery untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Hal ini merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2022/2023 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 dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 2023

Yang menyatakan,

Michael Novendra Duta P

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa karena berkat perlindungan dan rahmat-Nya penulis dapat melakukan penyusunan dan penelitian untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul Perbaikan Fasilitas Jnawi Coffee & Roastery untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan tepat waktu. Dalam perancangan laporan tugas akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan laporan ini melibatkan banyak pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. A. Teguh Siswanto, M.Sc., sebagai Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Ir. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., Dr.Eng., sebagai Ketua Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Ir. Lenny Halim, S.T., M. Eng., sebagai Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Ir. Yosephine. Suharyanti, S.T., M.T. sebagai dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir.
5. Bapak F. Edwin Wiranata S.Pd., M.Sc. sebagai dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir.
6. Bapak /Ibu selaku dosen penguji Tugas Akhir.
7. Bapak Dimas Juniardy dan Edwin Rhino sebagai pemilik Jnawi Coffee & Roastery yang sudah meluangkan waktu kepada penulis dalam pengambilan data laporan tugas akhir.
8. Karyawan dan pengunjung Jnawi Coffee & Roastery yang telah membantu dalam pengisian kuesioner dan pengambilan data demi keberhasilan dalam penyusunan tugas akhir.
9. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir.
10. Chinika Nakesya selaku teman yang selalu mendukung dan mendoakan dalam penyusunan tugas akhir.

11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan semuanya dalam membantu penulisan laporan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan tugas akhir masih belum sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap Laporan Tugas Akhir mengenai Perbaikan Fasilitas Jnawi Coffee & Roastery untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan ini memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Yogyakarta, 2023

Penulis



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	1
PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	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. <i>Coffee Shop</i>	8
2.2.2. Kopi	9
2.2.3. Penjelasan Produk Makanan dan Minuman	9
2.2.4. Tenaga Kerja	10
2.2.5. Pengukuran Kinerja (<i>Performance</i>)	11
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	11
2.2.7. Kesetiaan Pelanggan	12
2.2.8. Rumus Pengambilan Sampel	12
2.2.9. Kuesioner	12
2.2.10. Prinsip Teknik Kuesioner	13
2.2.11. <i>Service Quality</i>	14
2.2.12. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	15
2.2.13. Ergonomi	16
BAB 3	17

METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Tahap <i>Emphatize</i>	17
3.2. Tahapan <i>Ideate Alternate Solution</i>	18
3.3. Tahapan Perancangan dan Implementasi Solusi Terpilih	19
3.4. Tahapan Penarikan Kesimpulan	22
BAB 4	23
PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI DAN PEMBAHASAN	23
4.1. Gambaran Umum Jnawi Coffee & Roastery	23
4.2. Proses Bisnis Jnawi Coffee & Roastery	24
4.3. Alternatif Solusi	32
4.3.1. Perbaikan Produk	33
4.3.2. Perbaikan Harga	34
4.3.3. Perbaikan Tempat	34
4.3.4. Perbaikan Promosi	35
4.4. Alternatif Solusi Terpilih	35
4.5. Pemilihan Alternatif Metode	44
4.5.1. SWOT Analysis	44
4.5.2. Importance Performance Analysis	44
4.5.3. <i>Service Quality</i>	44
4.6. Keunikan Penelitian	45
BAB 5	46
IDENTIFIKASI KEPUASAN KONSUMEN DAN KONSUMEN POTENSIAL JNAWI COFFEE & ROASTERY	46
5.1. Kuesioner Kedua: Servqual	46
5.1.1. Data Hasil Kuesioner	46
5.1.2. Analisis Profil Responden	56
5.2. Uji Validasi	62
5.3. Uji Reliabilitas	64
5.4. Analisis Kepuasan Pelanggan	65
BAB 6	73
USULAN DAN IMPLEMENTASIAN PERBAIKAN	73
6.1. Usulan Perbaikan dan Kemungkinan Implementasinya	73
6.2. Perancangan dan Implementasi Perbaikan	75
6.2.1. Perbaikan Penerangan	75
6.2.2. Rancangan Tempat Duduk	78

BAB 7	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
7.1. Kesimpulan	81
7.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jenis Makanan dan Minuman <i>Jnawi Coffee & Roastery</i>	2
Tabel 4.1. Proses Bisnis <i>Jnawi Coffee & Roastery</i>	25
Tabel 4.2. Keterangan Kuesioner Pertama	36
Tabel 4.3. Hasil Kuesioner Pertama	37
Tabel 4.4. Hasil Google Review <i>Jnawi Coffee & Roastery</i>	42
Tabel 5.1. Hasil Kuesioner Kedua	47
Tabel 5.2. Data Frekuensi Kunjungan Responden Kuesioner Pertama	57
Tabel 5.3. Data Frekuensi Kunjungan Responden Kuesioner Kedua	58
Tabel 5.4. Data Umur Responden Kuesioner Pertama	59
Tabel 5.5. Data Umur Responden Kuesioner Kedua	60
Tabel 5.6. Data Pekerjaan Responden Kuesioner Pertama	61
Tabel 5.7. Data Pekerjaan Responden Kuesioner Kedua	61
Tabel 5.8. Uji Validasi Kuesioner	62
Tabel 5.9. Uji Reliabilitas Kuesioner	64
Tabel 5.10. Nilai Kriteria Variabel	65
Tabel 5.11. Nilai Rata-Rata Setiap Variabel	65
Tabel 6.1. Hasil Usulan Pembahasan Usulan Perbaikan	73
Tabel 6.2. Hasil Uji Coba Responden Terhadap Pemilihan Lampu	76
Tabel 6.3. Kriteria Pemilihan Lampu	76
Tabel 6.4. Perhitungan Biaya Fasilitas Lampu Baru	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penurunan Pendapatan Jnawi Coffee & Roastery	3
Gambar 1.2. Bukti <i>Google/ Review</i> Jnawi Coffee & Roastery	4
Gambar 4.1. Pengisian Responden Terhadap Kuesioner Pertama	37
Gambar 5.1. Pengisian Responden Terhadap Kuesioner Kedua	46
Gambar 5.2. Hasil Karakteristik Responden Kuesioner Pertama	58
Gambar 5.3. Hasil Karakteristik Responden Kuesioner Kedua	59
Gambar 5.4. Hasil Tanggapan Kuesioner Mengenai Fasilitas Kursi dan Meja	67
Gambar 5.5. Hasil Tanggapan Kuesioner Mengenai Fasilitas Penerangan	68
Gambar 5.6. Hasil Tanggapan Kuesioner Mengenai Jumlah Kursi dan Meja	68
Gambar 5.7. Hasil Tanggapan Kuesioner Mengenai Fasilitas Ruang Indoor	69
Gambar 5.8. Hasil Tanggapan Kuesioner Mengenai Fasilitas Mencuci Tangan	69
Gambar 5.9. Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Faktor Hospitality	70
Gambar 5.10. Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Fasilitas Kursi dan Meja	70
Gambar 5.11. Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Fasilitas Penerangan	71
Gambar 5.12. Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Fasilitas Mencuci Tangan	72
Gambar 6.1. Suasana Penerangan Sebelum Perbaikan	77
Gambar 6.2. Suasana Penerangan Sesudah Perbaikan	78
Gambar 6.3. Usulan Rancangan Kursi Model A	79
Gambar 6.4. Usulan Rancangan Kursi Model B	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Suasana Jnawi Coffee & Roastery	80
Lampiran 2. Data Google Review Jnawi Coffee & Roastery.	80
Lampiran 3. Assembly Kursi Model A	81
Lampiran 4. Assembly Kursi Model B	81
Lampiran 5. Tautan Data	81
Lampiran 6. Wawancara Sistem Penerangan Baru 1	82
Lampiran 7. Wawancara Sistem Penerangan Baru 2	82



INTISARI

Jnawi Coffee & Roastery merupakan salah satu kedai kopi yang terletak di daerah Kota Baru Yogyakarta. Jnawi Coffee & Roastery bergerak di industri *food and beverages* yang menjual berbagai produk minuman kopi dan makanan ringan. Sejak pandemi *COVID-19* di Indonesia mulai bisa teratasi hingga saat penelitian dilakukan, Jnawi Coffee & Roastery mengalami penurunan penjualan setiap bulan. Identifikasi yang telah dilakukan dengan melihat data dari media sosial Jnawi Coffee & Roastery (*google review*) menunjukkan berbagai permasalahan. Informasi tersebut kemudian menjadi acuan untuk pembahasan permasalahan yang terdapat pada kafe dan digunakan penerapan metode pendekatan *service quality*. Metode ini terbagi menjadi beberapa dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *tangibles*, dan *emphaty*. Penelitian dilakukan dengan survei menggunakan dua kuesioner. Kuesioner pertama membahas mengenai permasalahan *offline* atau *online* di Jnawi Coffee & Roastery, kemudian kuesioner berikutnya akan membahas mengenai permasalahan yang sudah terpilih (*online* atau *offline*) berdasarkan dimensi *servqual* dan hasilnya menjadi dasar perumusan dan perancangan perbaikan. Kuesioner disebar kepada konsumen yang berkunjung atau pernah berkunjung ke Jnawi Coffee & Roastery serta kepada konsumen umum untuk lebih mengetahui keinginan yang dibutuhkan pasar terhadap coffee shop. Hasil kuesioner memberikan beberapa kebutuhan perbaikan pada Jnawi Coffee & Roastery yaitu: perbaikan sistem penerangan, perbaikan fasilitas tempat duduk, perbaikan fasilitas mencuci tangan, dan penambahan fasilitas tempat duduk, atau lebih pada dimensi *tangibles*. Keempat dimensi lainnya dinilai sudah baik oleh responden. Perbaikan yang disetujui oleh *owner* untuk perbaikan berupa pemberian ide dalam fasilitas penerangan dan juga rancangan *design* tempat duduk yang baru. Rancangan penerangan yang baru dapat diterapkan dengan waktu dekat dan memberikan dampak yang baik bagi konsumen Jnawi Coffee & Roastery, yang dibuktikan dengan wawancara terhadap konsumen yang berkunjung.

Kata Kunci: sistem jasa, *cafe*, *servqual*, fasilitas