

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* PADA
LAVAMONG COFFEE AND RESTO**

TUGAS AKHIR

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



Milky Sabata Widakdo

19 06 10104

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA LAVAMONG
COFFEE AND RESTO

yang disusun oleh

Milky Sabata Widakdo

190610104

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Juli 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Deny Ratna Yuniartha, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: DM. Ratna Tungga D., S.Si., M.T.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 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

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Milky Sabata Widakdo

NPM : 19 06 10104

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* PADA LAVAMONG *COFFEE AND RESTO*" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2022/2023 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Apabila 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 sungguh-sungguhnya.

Yogyakarta, 14 Juli 2023

Yang menyatakan,


Milky Sabata Widakdo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Pada Lavamong *Coffee And Resto*” ini dapat diselesaikan dengan lancar guna memenuhi persyaratan pendaftaran Yudisium dan perolehan gelar Sarjana pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses pembuatan dan penyusunan laporan Tugas Akhir terdapat dorongan dan juga bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. A. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Ir. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., Dr. Eng. Selaku Kepala Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Ir. Lenny Halim, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ir. Baju Bawono, S.T., M.T., IPU. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dengan sabar dan melakukan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Pihak Lavamong *Coffee and Resto* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Ayah, Ibu, Saudara dan Keluarga yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama proses pembuatan dan penyelesaian Tugas Akhir.
7. Vania Gunawan yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Teman-teman yang selalu memberi semangat baik dalam suka maupun duka dan juga saran dan juga kritik dalam penyelesaian Tugas Akhir.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini baik sengaja maupun tidak sengaja yang dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat berguna bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Yogyakarta, 14 Juli 2023

Penulis



DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
	KATA PENGANTAR	iv
	DAFTAR ISI	vi
	DAFTAR TABEL	viii
	DAFTAR GAMBAR	x
	DAFTAR LAMPIRAN	xii
	INTISARI	xiii
1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	4
	1.3. Tujuan Penelitian	5
	1.4. Batasan Masalah	5
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
	2.1. Tinjauan Pustaka	6
	2.2. Dasar Teori	13
3	METODOLOGI PENELITIAN	19
	3.1. Jenis, Waktu, dan Lokasi Penelitian	19
	3.2. Metodologi Penelitian	19
	3.3. Standar dan Kode Etik Penerapan Penelitian	26
	3.4. Keunikan Penelitian	26
4	PENGEMBANGAN DAN PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI	27
	4.1. Penelusuran Akar Masalah	27

4.2. Pengembangan Alternatif Solusi	28
4.3. Pemilihan Solusi	29
4.4. Pemilihan Metode dan <i>Tools</i>	30
5 PERANCANGAN KUESIONER DAN PENGUMPULAN DATA	33
5.1. Perancangan Kuesioner	33
5.2. Pengambilan Data dan Pengolahan Data	51
6 ANALISIS DATA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA	53
6.1. Analisis Responden	53
6.2. Analisis Data dengan Metode SERVQUAL	55
6.3. Pengolahan Data dengan Metode IPA	58
7 RANCANGAN IMPLEMENTASI PERBAIKAN	62
7.1. Usulan Penambahan Area Parkir	62
7.2. Perancangan <i>Standard Operational Procedure</i>	67
7.3. Perancangan Buku Menu Baru	73
7.4. Penambahan Fasilitas Nomor Meja	76
8 EVALUASI HASIL IMPLEMENTASI PERBAIKAN	79
8.1. Hasil Implementasi Yang Diterapkan	79
8.2. Perbandingan Hasil <i>Google Review</i> Sebelum dan Sesudah Implementasi	82
8.3. Perbandingan Jumlah Pengunjung Sebelum dan Sesudah Implementasi	85
9 PENUTUP	87
9.1. Kesimpulan	87
9.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Keluhan Pengunjung	3
Tabel 2.1. Tinjauan Pustaka Terdahulu Terkait dengan Proyek	8
Tabel 4.1. Pemilihan Metode	30
Tabel 5.1. Hasil Penentuan Atribut Penelitian	34
Tabel 5.2. Dimensi Tangible	37
Tabel 5.3. Dimensi Reliability	38
Tabel 5.4. Dimensi Responsiveness	38
Tabel 5.5. Dimensi Assurance	38
Tabel 5.6. Dimensi Emphaty	38
Tabel 5.7. Skala Likert Tingkat Kepuasan Pengunjung	39
Tabel 5.8. Skala Likert Tingkat Harapan Pengunjung	39
Tabel 5.9. Skala Likert Tingkat Kepentingan Pengunjung	39
Tabel 5.10. Hasil Rekap Uji Validitas Tingkat Kepuasan	42
Tabel 5.11. Hasil Rekap Uji Validitas Tingkat Harapan	45
Tabel 5.12. Hasil Rekap Uji Validitas Tingkat Kepentingan	48
Tabel 5.13. Hasil Rekap Uji Reliabilitas	50
Tabel 5.14. Frekuensi Data Tingkat Kepuasan	51
Tabel 5.15. Frekuensi Data Tingkat Harapan	52
Tabel 5.16. Frekuensi Data Tingkat Kepentingan	52
Tabel 6.1. Data Responden	55
Tabel 6.2. Rekap Metode SERVQUAL	56
Tabel 6.3. Rekap Pengurutan Atribut berdasarkan GAP Metode SERVQUAL	57
Tabel 6.4. Rekap Metode IPA	58
Tabel 6.5. Kuadran 1 Concentrate Here	60
Tabel 6.6. Kuadran 2 Keep Up the Good Work	61
Tabel 6.7. Kuadran 3 Low Priority	61
Tabel 6.8. Kuadran 4 Possible Overkill	61
Tabel 7.1. Kapasitas Parkir Sekarang	63
Tabel 7.2. Kapasitas Parkir Usulan	67
Tabel 7.3. SOP Cashier	68
Tabel 7.4. SOP Server dan Cleaning Service	69
Tabel 7.5. SOP Server	71

Tabel 8.1. Rekap Rata-Rata Indeks Nilai Bintang Sebelum dan Sesudah Implementasi	84
Tabel 8.2. Rekap Penilaian Pengunjung Setelah Adanya Implementasi	84
Tabel 8.3. Jumlah Pengunjung Lavamong Coffe and Resto Tahun 2022-2023	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Lavamong Coffee and Resto	2
Gambar 2.1. Model IPA	17
Gambar 3.1. Flowchart Tahap <i>Emphatize</i>	20
Gambar 3.2. Flowchart Tahap <i>Define</i>	21
Gambar 3.3. Flowchart Tahap <i>Ideate</i>	23
Gambar 3.4. Flowchart Tahap <i>Prototype</i>	24
Gambar 3.5. Flowchart Tahap <i>Test</i>	25
Gambar 4.1. Interrelationship Diagram	27
Gambar 5.1. Uji Validitas Tingkat Kepuasan	41
Gambar 5.2. Uji Validitas Tingkat Harapan	44
Gambar 5.3. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	47
Gambar 5.4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	50
Gambar 5.5. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	50
Gambar 5.6. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	50
Gambar 6.1. Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden	53
Gambar 6.2. Diagram Lingkaran Rentang Usia Responden	53
Gambar 6.3. Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden	54
Gambar 6.4. Diagram Lingkaran Frekuensi Kunjungan Responden	54
Gambar 6.5. Diagram Importance Performance Analysis	60
Gambar 7.1. Kondisi Area Parkir Resto Sekarang	62
Gambar 7.2. Layout Area Parkir Sekarang	63
Gambar 7.3. Denah Area Parkir	64
Gambar 7.4. Area Parkir Bentuk Tulang Ikan Tipe C	65
Gambar 7.5. Ukuran Parkir Sudut 60°	65
Gambar 7.6. Layout Area Parkir Usulan	66
Gambar 7.7. SOP Cashier	72
Gambar 7.8. SOP Server dan Cleaning Service	72
Gambar 7.9. SOP Server	73
Gambar 7.10. Buku Menu Sebelum Diperbarui	74
Gambar 7.11. Buku Menu Sesudah Diperbarui	75
Gambar 7.12. Usulan Nomor Meja ke-1	76
Gambar 7.13. Usulan Nomor Meja ke-2	77
Gambar 7.14. Usulan Nomor Meja ke-3	77

Gambar 8.1. Hasil Perbandingan Area Parkir Sebelum dan Sesudah Di Rancang	79
Gambar 8.2. Hasil Implementasi SOP Tertulis	80
Gambar 8.3. Hasil Perbandingan Buku Menu Sebelum dan Sesudah Perbaikan	81
Gambar 8.4. Hasil Implementasi Penambahan Fasilitas Nomor Meja	82
Gambar 8.5. Hasil Google Review Sebelum Dilakukan Implementasi	83
Gambar 8.6. Hasil Google Review Sesudah Dilakukan Implementasi	83
Gambar 8.7. Grafik Perbandingan Pengunjung Lavamong Coffe and Resto Tahun 2022-2023	86



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3. Data Tingkat Kepuasan
- Lampiran 4. Data Tingkat Harapan
- Lampiran 5. Data Tingkat Kepentingan
- Lampiran 6. Rekapitulasi Wawancara Dengan Pemilik Resto
- Lampiran 7. Rekapitulasi Wawancara Dengan Pegawai Resto
- Lampiran 8. Rekapitulasi Wawancara Dengan Pengunjung Resto



INTISARI

Lavamong *Coffee and Resto* merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa makanan dan minuman. Permasalahan yang ada pada resto ini berdasarkan pada keluhan kualitas layanan yang diberikan pengunjung melalui *google review* masih mendapatkan indeks bintang 1 hingga 3. Kemudian adanya penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2022 sebanyak 10% juga menjadi permasalahan yang sedang dialami. Dengan adanya permasalahan ini, pihak resto ingin meningkatkan jumlah pengunjung pada tahun 2023 serta ingin memperbaiki kualitas layanan agar tidak terjadi keluhan yang diberikan oleh pengunjung. Pada penelitian ini memiliki dua tujuan penting, yang pertama adalah meningkatkan jumlah pengunjung dengan minimal 10% dari jumlah terbanyak pengunjung pada tahun 2022 yaitu sebanyak 626 orang. Kemudian tujuan kedua adalah meningkatkan *rating* pada *google review* dari indeks nilai bintang 4,2 menjadi lebih tinggi dengan penilaian per orang adalah bintang 4 hingga 5.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Servqual* yang digunakan untuk menentukan GAP tingkat kepuasan dan tingkat harapan. Kemudian adanya metode *Importance Performance Analysis* yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan GAP tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Dengan kedua metode tersebut, diperlukan pengumpulan data yang diambil dari penyebaran kuesioner secara langsung. Kuesioner ini diisi oleh pengunjung, pegawai resto, manajer resto, dan pemilik resto. Jumlah responden dari kuesioner ini adalah sebanyak 104 responden. Kuesioner yang didesain memiliki 5 dimensi dan 17 atribut pertanyaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat rancangan implementasi perbaikan yang akan dilakukan pada Lavamong *Coffee and Resto* diantaranya penambahan area parkir, perancangan SOP, perancangan buku menu baru, dan penambahan fasilitas nomor meja. Kesimpulan yang diperoleh setelah menerapkan hasil implementasi adalah adanya 30 penilaian baru pada *google review*, dimana 27 penilaian mendapatkan bintang 5 dan 3 penilaian lainnya mendapatkan bintang 4. Hal ini menyebabkan adanya peningkatan pada hasil penilaian *google review* dari sebelumnya adalah bintang 4,2 dari 966 ulasan menjadi bintang 4,3 dari 996 ulasan. Kemudian pada persentase jumlah pengunjung meningkat sebanyak 27% pada sepanjang bulan Januari hingga Juni 2023, serta meningkat sebanyak 18% apabila dibandingkan dengan jumlah pengunjung terbanyak pada tahun 2022. Sehingga kedua tujuan penelitian berkaitan *Critical Success Factor* telah tercapai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Servqual*, *Importance Performance Analysis*, Lavamong *Coffee and Resto*