

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI  
HOMAYOON VILLA UBUD**

**TUGAS AKHIR**

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



**I KADEK AGUS MAHARDIKA**

**170609365**

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

**YOGYAKARTA**

**2023**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI HOMAYOON VILLA UBUD

yang disusun oleh

I Kadek Agus Mahardika 170609365

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Oktober 2023

		<b>Keterangan</b>
Dosen Pembimbing 1	: Ir. Yosef Daryanto, S.T., M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Ir. Yosef Daryanto, S.T., M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ir. Lenny Halim, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 Oktober 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

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 : I Kadek Agus Mahardika

NPM : 17 06 09365

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan di Homayoon Villa Ubud ” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2023/2024 yang bersifat orisinal dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya mana pun.

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, Oktober 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a portion of a 5000 Rupiah Indonesian banknote. The signature is stylized and appears to read 'I Kadek Agus Mahardika'. The banknote is partially visible, showing the number '5000' and the serial number '5A5451X007204510'.

I Kadek Agus Mahardika

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya penulis dapat memulai, menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi syarat kelulusan derajat Sarjana Teknik Industri pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah membantu serta memberikan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Yosef Daryanto, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Ir. Baju Bawono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing kedua yang telah menyediakan tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam tugas akhir ini
4. Bapak Cok Gung Trisnu sebagai pemilik Homayoon Villa Ubud.
5. Ayah, ibu, kakak dan adik yang telah memberikan dukungan, semangat dan biaya dalam melaksanakan tugas akhir.
6. Semua teman-teman yang telah menemani diskusi, memberikan dukungan serta semangat

Penulis berharap penelitian ini dapat digunakan bagi manajemen Homayoon Villa Ubud maupun bidang pendidikan dan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Oktober 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN PENGESAHAN	i
	PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
	KATA PENGANTAR	iii
	DAFTAR ISI	iv
	DAFTAR TABEL	vi
	DAFTAR GAMBAR	vii
	ABSTRAK	viii
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Rumusan Masalah	2
	1.3 Tujuan Penelitian	2
	1.4 Batasan Masalah	2
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	4
	2.1 Tinjauan Pustaka	4
	2.2 Dasar Teori	11
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	26
	3.1 Tahap Pendahuluan	26
	3.2 Pemilihan solusi dan Metode	28
	3.4 Perancangan Kuesioner	29
	3.4 Perancangan Solusi	30
BAB 4	PERENCANAAN SOLUSI DAN PENGUMPULAN DATA	32
	4.1 Profil Usaha	32
	4.2 <i>Stakeholder</i> Homayoon Villa Ubud	33
	4.3 <i>Fishbone Diagram</i>	33
	4.4 Pemilihan Alternatif Solusi dan Metode	34
	4.5 Standar dan Kode Etik dalam Penelitian	34
	4.6 Keunikan Penelitian	35
	4.7 Pengumpulan Data	37
BAB 5	ANALISIS DATA	41
	5.1 Data Hasil Kuesioner	41
	5.2 Analisis Karakteristik Responden	43
	5.3 Uji Validitas Data	45
	5.4 Uji Reliabilitas	47

5.5 Analisis Kualitas Layanan dengan Metode SERVQUAL	48
5.5 Analisis Prioritas Atribut Pelayanan dengan Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> )	53
BAB 6 PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SOLUSI	56
6.1 Analisis Masalah Beserta Solusi Awal	56
6.2 Pemodelan Masalah	58
6.3 Analisis Kontradiksi	60
6.4 Penerapan <i>Inventive Principles</i>	61
6.5 Implementasi Jangka Pendek	65
6.6 Implementasi Jangka Panjang	67
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	71
7.1 Kesimpulan	71
7.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian terdahulu	7
Tabel 2.2. Empat Puluh (40) <i>Inventive Principles</i> pada TRIZ	20
Tabel 2.3. Tiga Puluh Sembilan (39) Parameter Standar yang Telah Ditetapkan	22
Tabel 4.1. Skala Likert Tingkat Kepuasan Pelanggan	37
Table 4.2. Atribut pelayanan	39
Tabel 5.1. Data Responden berdasarkan usia	41
Tabel 5.2. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 5.3. Data Responden Berdasarkan Pernah/Tidak Pernah	41
Tabel 5.4. Data Jawaban Penilaian Persepsi Konsumen	42
Tabel 5.5. Data Jawaban Penilaian Harapan Konsumen	43
Tabel 5.6. Uji Validitas Skor Persepsi Konsumen	45
Tabel 5.7. Uji Validasi Skor Harapan Konsumen	46
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas Skor Persepsi Konsumen	47
Tabel 5.9. Uji Reliabilitas Skor Harapan Konsumen	47
Tabel 5.10. Hasil Kalkulasi GAP 5	48
Tabel 5.11. Gap Atribut Penampilan Fisik ( <i>Tangibility</i> )	50
Tabel 5.12. Gap Atribut Keandalan ( <i>Reliability</i> )	50
Tabel 5.13. Gap Atribut Jaminan ( <i>Assurance</i> )	51
Tabel 5.14. Gap Atribut Sebsibilitas ( <i>Emphaty</i> )	51
Tabel 5.15. Gap Atribut Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	52
Tabel 5.16. Gap Atribut Setiap Dimensi Pelayanan	52
Tabel 5.17. Atribut Pelayanan Kuadran A	54
Tabel 5.18. Atribut Pelayanan Kuadran B	54
Tabel 5.19. Atribut Pelayanan Kuadran C	54
Tabel 5.20. Atribut Pelayanan Kuadran D	55
Tabel 6.1. Prioritas Utama Perbaikan Atribut Pelayanan	56
Tabel 6.2. Solusi Awal Atribut Pelayan	56
Tabel 6.3. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Atribut Perbaikan	59
Tabel 6.4. <i>Inventive Principles</i> Hasil Analisis Kontradiksi	61
Tabel 6.4 Penerapan <i>Inventive Priciples</i>	61
Tabel 6.5. Hasil <i>Inventive Principles</i> dan Usulan Perbaikan	62
Tabel 6.6 Skor Keluhan Yang Terjadi di Homayoon Villa	68
Tabel 6.7 Komentari Hasil Implementasi	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Gap dalam <i>Servqual</i> (Parasuraman dkk., 1988)	14
Gambar 2.2. Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
Gambar 2.3. Bagian Matriks Kontradiksi 39 x 39 (Rantanen & Domb, 2002)	24
Gambar 2.4 Langkah Aplikasi TRIZ dalam Bidang Jasa	24
Gambar 3.1. Tahap Pendahuluan	26
Gambar 3.2. Penelusuran Masalah Kepada Karyawan	27
Gambar 3.3. Pemilihan Solusi dan Metode	28
Gambar 3.4 Perancangan Kuesioner dan Pengumpulan Data	29
Gambar 3.5 Tahapan Perancangan Solusi	30
Gambar 3.6 Komunikasi Bersama Pemilik	31
Gambar 4.1. Hubungan <i>Stakeholder</i> Homayoon Villa Ubud	33
Gambar 4.2. <i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan	33
Gambar 5.1. <i>Pie Chart</i> Persentase Umur	44
Gambar 5.2. <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Pekerjaan	44
Gambar 5.3. <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Status Menginap	45
Gambar 5.4. <i>Importance Performance Analysis Matrix</i>	53
Gambar 6.1. Kartu nama	65
Gambar 6.2. Rancangan Usulan Perbaikan Untuk Jadwal Pengecekan	65
Gambar 6.2. Rancangan Usulan Perbaikan Untuk Jadwal Pembaharuan	66
Gambar 6.4. Tampak Depan Rancangan Usulan Perbaikan Lahan Parkir	67
Gambar 6.5. Tampak Atas Rancangan Usulan Perbaikan Lahan Parkir	67
Gambar 6.6. Tampak Perspektif Rancangan Usulan Perbaikan Lahan Parkir	67
Gambar 6.7. Tanggapan Konsumen Terhadap Implementasi	68
Gambar 6.8. Form Penilaian Pelanggan Terhadap Implementasi	69
Gambar 6.9. Hasil Skor Implementasi	70



## ABSTRAK

Penelitian ini diawali dengan identifikasi masalah yang terjadi pada Homayoon Villa Ubud melalui wawancara dengan *stakeholder* sehingga mendapatkan permasalahan yang terjadi yaitu terdapat keluhan pelanggan disertai jumlah pelanggan yang tidak meningkat pasca pandemi. Kepuasan pelanggan dianggap masih kurang dari segi fasilitas dan pelayanan serta persaingan yang semakin meningkat dengan inovasi layanan para pesaing yang semakin bervariasi

Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang pernah menginap di Homayoon Villa Ubud kemudian melakukan analisis tingkat kepuasan menggunakan metode SERVQUAL. Langkah berikutnya adalah melakukan analisis dengan menggunakan IPA (*important performance analysis*) untuk mengetahui prioritas perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode TRIZ yang berperan dalam memunculkan solusi perbaikan yang berdasarkan logika dan data sehingga mempercepat pengembangan solusi secara kreatif dan inovatif.

Hasil penelitian menunjukkan 25 atribut layanan yang dikelompokkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Perolehan nilai rata-rata persepsi adalah 4,050 sedangkan nilai harapan adalah 4,308 dengan gap sebesar -0,258. Nilai minus menunjukkan bahwa pelanggan belum puas dengan kualitas layanan yang diberikan Homayoon Villa Ubud. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pelanggan mudah mendapatkan informasi dari karyawan vila, fasilitas dan peralatan yang berfungsi dengan baik, interior dan eksterior yang bersih dan terjaga, dan lahan parkir yang luas. Hasil usulan solusi yang didapatkan adalah pembuatan kartu nama, pembuatan jadwal pengecekan, pembuatan jadwal pemeliharaan (pembaharuan dan pengecekan), serta pembuatan denah strategis untuk penambahan lahan parkir.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, SERVQUAL, *important performance analysis*, TRIZ