

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*) DI TOKO MEBEL SEMBILAN**

TUGAS AKHIR

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



Justinus Dhiyas Pawitra

19 06 10095

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul
**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL
(SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)
DI TOKO MEBEL SEMBILAN**

yang disusun oleh
Justinus Dhiyas Pawitra
19 06 10095

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 Oktober 2023

	Keterangan
Dosen Pembimbing 1 : Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.	Telah menyetujui
Tim Penguji	
Penguji 1 : Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.	Telah menyetujui
Penguji 2 : Dra. DM. Ratna T. Dewa, MT.	Telah menyetujui
Penguji 3 : Dr. Ir. Baju Bawono, S.T., M.T., IPU.	Telah menyetujui

Yogyakarta, 24 Oktober 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,

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

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Justinus Dhiyas Pawitra

NPM : 190610095

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan dengan Metode Servqual (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) di Toko Mebel Sembilan” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2023/2024 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian 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 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Justinus Dhiyas Pawitra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya Tugas Akhir ini dapat selesai. *Matur sembah nuwun kakang kawah, adi ari-ari, getih, lan puser.* Terima kasih kepada Papa yang selalu menemani dan menyemangati selama masa perkuliahan. Walaupun Papa sudah dipanggil Tuhan tanggal 17 Desember 2022, saya percaya kalau Papa tetap merasakan bahagia karena anak Papa yang paling ga nurut ini bisa lulus. Terima kasih kepada Mama yang memberi semangat dengan kata-kata motivasi Mama dan semoga Mama sehat selalu. Untuk Papa dan Mama, terima kasih atas semua dukungannya baik materi maupun non-materi. Terima kasih kepada Mbak Ica dan Adit, karena kalian aku jadi sedikit lebih rajin dalam belajar. Terima kasih kepada Eyang, Pakdhe, Budhe, Paklik, Bulik, dan semua saudara yang memberikan semangat untuk mengerjakan Tugas Akhir ini.

Terima kasih kepada Elvin Kadang, Chartenz, Steven Bibik, Otniel, Eca, Andrew, Alm. Marcell, Aldo, Risang, Weda, Lisa, Rafael, Manna, Kevin, Resha, Ale, Tangkas, Oliver, Davy, Kethek, Agha, Ulan, Algis, Inli, Tata, Vina, dan semua teman-teman perkuliahan, karena kalian semua aku bisa bertahan dari semester 1 sampai lulus dan karena kalian juga masa perkuliahanku penuh pengalaman dan hal-hal menarik.

Terima kasih kepada teman-teman Concat Families, Dewa, Farhan Pace, Dicky, Duta, Bagas Bagong karena telah menemani dan bertukar pikiran di Adu Manis maupun Rumah Dewa, jaya selalu dan tetap solid CF!

Terima kasih kepada teman-teman Rumah Lama, Bona, Marisca, Cici, Leopad, Yesa, Walda, Oliver, Diko, Billy, Virzhi, Joshua, dan semua teman-teman yang sering ke Rumah Lama, karena Rumah Lama menjadi tempat yang sering aku gunakan untuk mengerjakan Tugas Akhir ini sambil melepas penat.

URIP IKI URUP!

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kekuasaan-Nya penulis diberi kesehatan dan kemampuan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Toko Mebel Sembilan” tepat pada waktunya. Selesaiannya laporan ini dengan tepat waktu bukan hanya dengan kemampuan penulis semata, namun terdapat pihak-pihak yang telah telah berpartisipasi baik secara teori maupun motivasi, antara lain :

- a. Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- b. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam semua proses penyelesaian Tugas Akhir.
- c. Bapak Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir yang selalu memberikan arahan dan bantuan baik secara teori maupun motivasi.
- d. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- e. Bapak Dr. Ir. Ign. Luddy Indra Purnama, M.Sc., IPU., selaku Kepala Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- f. Bapak Ir. Twin Yoshua Raharjo Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- g. Ibu Dra. DM. Ratna T. Dewa, MT., selaku Dosen Penguji 2 dan Bapak Dr. Ir. Baju Bawono, S.T., M.T., IPU., selaku Dosen Penguji 3.
- h. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sudah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam berbagai mata kuliah yang bermanfaat.
- i. Seluruh pihak Toko Mebel Sembilan yang memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian untuk Tugas Akhir.
- j. Seluruh anggota keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi dari awal kuliah sampai menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.
- k. Semua teman-teman penulis yang saling mendukung dan menemani penulis selama masa perkuliahan.
- l. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebut satu per satu.

Selain itu, penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis meminta maaf serta menerima kritik dan saran dari pembaca agar kedepannya akan menjadi lebih baik lagi. Di akhir kata, penulis berharap semoga dengan adanya laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Yogyakarta, 10 Oktober 2023



Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	HALAMAN ORIGINALITAS	iii
	HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
	KATA PENGANTAR	v
	DAFTAR ISI	vii
	DAFTAR GAMBAR	ix
	DAFTAR TABEL	xi
1	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Rumusan Masalah	3
	1.3 Tujuan Penelitian	4
	1.4 Batasan Penelitian	4
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	4
	2.1. Tinjauan Pustaka	4
	2.2. Dasar Teori	12
3	METODOLOGI PENELITIAN	23
	3.1. Tahap <i>Empathize</i>	23
	3.2. Tahap <i>Define</i>	24
	3.3. Tahap <i>Ideate</i>	25
	3.4. Tahap <i>Prototype</i>	26
	3.5. Tahap <i>Test</i>	27
	3.6. Pengembangan Alternatif Solusi	28
	3.7. Keunikan Penelitian	29
	3.8. Standar Kode Etik	29
	3.9. Metode Terpilih	30
4	PERANCANGAN KUESIONER DAN PENGUMPULAN DATA	34
	4.1. Perancangan Kuesioner	34

5	ANALISIS DATA	44
	5.1. Data Responden	44
	5.2. Analisis Data menggunakan <i>Service Quality</i>	44
	5.3. Analisis Data menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i>	48
6	PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN	64
	6.1. Analisis Penyebab Masalah menggunakan <i>Fishbone Diagram</i>	54
	6.2. Perancangan Alternatif Solusi	59
	6.3. Penentuan Usulan Perbaikan	62
	6.4. Usulan Perbaikan	63
7	HASIL IMPLEMENTASI USULAN PERBAIKAN	76
	7.1. Hasil Implementasi	76
	7.2. Perbandingan Hasil <i>Service Quality</i> Sebelum dan Sesudah Implementasi	79
8	KESIMPULAN DAN SARAN	81
	8.1. Kesimpulan	81
	8.2. Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

BAB	JUDUL	HAL
2	Gambar 2.1. Contoh <i>Standard Operation Procedure</i> (SOP)	22
3	Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Empathize</i>	23
	Gambar 3.2. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Define</i>	24
	Gambar 3.3. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Ideate</i>	25
	Gambar 3.4. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Prototype</i>	26
	Gambar 3.5. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Test</i>	27
4	Gambar 4.1. Uji Reliabilitas Persepsi	42
	Gambar 4.2. Uji Reliabilitas Harapan	43
	Gambar 4.3. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	43
5	Gambar 5.7. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	51
6	Gambar 6.1. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut A7	55
	Gambar 6.2. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut A8	56
	Gambar 6.3. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut A9	57
	Gambar 6.4. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut A10	58
	Gambar 6.5. Nilai Bobot Kriteria	62
	Gambar 6.6. Label Harga dan Spesifikasi Produk	64
	Gambar 6.7. Tahap 1 Membuat Label Harga dan Spesifikasi Produk	65
	Gambar 6.8. Tahap 2 Membuat Label Harga dan Spesifikasi Produk	65
	Gambar 6.9. Tahap 3 Membuat Label Harga dan Spesifikasi Produk	65
	Gambar 6.10. Tahap 4 Membuat Label Harga dan Spesifikasi Produk	66
	Gambar 6.11. Tahap 5 Membuat Label Harga dan Spesifikasi Produk	66

	Spesifikasi Produk	
	Gambar 6.12. Tahap 6 Membuat Label Harga dan Spesifikasi Produk	66
	Gambar 6.13. Wadah Kritik dan Saran Digital	69
	Gambar 6.14. <i>Barcode</i> Wadah Kritik dan Saran Digital	70
	Gambar 6.15. Tahap 1 Membuat Wadah Kritik dan Saran Digital	70
	Gambar 6.16. Tahap 2 Membuat Wadah Kritik dan Saran Digital	71
	Gambar 6.17. Tahap 3 Membuat Wadah Kritik dan Saran Digital	71
	Gambar 6.18. Tahap 4 Membuat Wadah Kritik dan Saran Digital	71
	Gambar 6.19. Tahap 5 Membuat Wadah Kritik dan Saran Digital	72
	Gambar 6.20. Tahap 6 Membuat Wadah Kritik dan Saran Digital	72
	Gambar 6.21. Tahap 7 Membuat Wadah Kritik dan Saran Digital	72
7	Gambar 7.1. Hasil Perbandingan Kelengkapan Produk Sebelum dan Sesudah Implementasi	76
	Gambar 7.2. Hasil Implementasi SOP <i>Shopkeeper</i>	77
	Gambar 7.3. Hasil Implementasi Media Kritik dan Saran Secara Digital	78
	Gambar 7.4. Hasil Implementasi Jadwal Perawatan Mesin	79

DAFTAR TABEL

BAB	JUDUL	HAL
2	Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	4
3	Tabel 3.1. Metode Terpilih	31
4	Tabel 4.1. Pernyataan Atribut Kuesioner	35
	Tabel 4.2. Keterangan Nilai Kepuasan Pelanggan	36
	Tabel 4.3. Keterangan Nilai Tingkat Kepentingan Pelanggan	36
	Tabel 4.4. Uji Validitas Persepsi	38
	Tabel 4.5. Uji Validitas Harapan	39
	Tabel 4.6. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	41
	Tabel 4.7. Rekap Hasil Uji Realibilitas	43
5	Tabel 5.7. Rekapitulasi Perhitungan <i>Service Quality</i>	45
	Tabel 5.8. Rekapitulasi Perhitungan <i>Service Quality</i> diurutkan dari Terkecil sampai Terbesar	47
	Tabel 5.9. Rekap Nilai Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	49
	Tabel 5.10. Atribut Pada Kuadran <i>Concentrate Here</i>	52
	Tabel 5.11. Atribut Pada Kuadran <i>Keep Up the Good Work</i>	52
	Tabel 5.12. Atribut Pada Kuadran <i>Low Priority</i>	53
	Tabel 5.13. Atribut Pada Kuadran <i>Possible Overkill</i>	53
6	Tabel 6.1. Alternatif Solusi	60
	Tabel 6.2. <i>Multi Criteria Decision Analysis</i> (MCDA)	63
	Tabel 6.3. Urutan <i>Score Multi Criteria Decision Analysis</i> (MCDA)	63
	Tabel 6.4. <i>Standard Operation Procedure</i> (SOP) <i>Shopkeeper</i>	68

	Tabel 6.5. Jadwal Perawatan Mesin dan Alat	72
	Tabel 6.6. Cara Perawatan Mesin Kompresor	74
	Tabel 6.7. Cara Perawatan Mesin Amplas Kayu	74
	Tabel 6.8. Cara Perawatan Mesin Planner Kayu	75
7	Tabel 7.1. Perhitungan <i>Service Quality</i> Setelah Implementasi	80

INTINSARI

Toko Mebel Sembilan merupakan sebuah toko mebel yang terletak di Jalan Magelang KM.12 dan didirikan oleh Bapak Rismadi pada tahun 1997. Toko Mebel Sembilan merupakan sebuah usaha yang berbentuk *home industry* dan memproduksi berbagai macam *furniture* dari kayu khususnya kayu jati seperti meja, kursi, lemari, dan kitchen set. Pada penelitian ini terdapat empat *stakeholder* yang terlibat yaitu, pemilik toko, operator produksi, *shopkeeper*, dan pelanggan. Permasalahan yang dialami adalah pada ketidakpuasan dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Mebel Sembilan. Permasalahan tersebut menyebabkan beberapa pelanggan merasa tidak nyaman dengan kinerja *shopkeeper* yang tidak profesional dan keterlambatan pengiriman. Setelah melakukan identifikasi mengenai permasalahan yang terdapat di Toko Mebel Sembilan, diperoleh faktor yang menyebabkan kinerja *shopkeeper* tidak profesional dan keterlambatan pengiriman yaitu, *shopkeeper* melakukan pekerjaan diluar *jobdesk*, sehingga ketika pelanggan datang tidak terdapat *shopkeeper* yang menyambut dan keterlambatan pengiriman disebabkan oleh mesin dan alat yang mengalami kendala karena tidak terdapat perawatan secara rutin. *Critical success factor* dari penelitian ini yaitu, meningkatkan kualitas layanan dan memberikan perbaikan untuk atribut kualitas layanan yang terdapat di kuadran 1 pada hasil *Importance Performance Analysis* kemudian diukur kembali dengan metode *Service Quality* dan menghasilkan pengurangan nilai gap.

Metode analisis yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada penelitian ini yaitu, metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*. Kedua metode tersebut dikombinasikan agar mengetahui keinginan dari pelanggan dan mengetahui atribut yang perlu diperbaiki terlebih dahulu. Selain itu, melakukan analisis dengan menggunakan *Fishbone Diagram* untuk mengetahui akar permasalahan dari atribut yang perlu diperbaiki terlebih dahulu. Berdasarkan analisis menggunakan *Fishbone Diagram* diperoleh akar permasalahan yang menjadi alternatif solusi untuk meningkatkan kualitas layanan di Toko Mebel Sembilan. Pada penentuan alternatif solusi menggunakan *Multi Criteria Decision Analysis* untuk mendapatkan solusi yang akan diimplementasikan di Toko Mebel Sembilan.

Berdasarkan analisis terhadap permasalahan kualitas layanan di Toko Mebel Sembilan, diperoleh 4 atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu ketelitian karyawan, profesionalitas karyawan, dan ketanggapan karyawan atas keluhan pelanggan. Dengan demikian, solusi yang diberikan dan dilakukan implementasi yaitu pemberian SOP *shopkeeper*, formulir kritik dan saran secara digital, jadwal dan tata cara perawatan mesin, dan penempelan label harga produk.

Kata kunci: *furniture*, kualitas layanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Fishbone Diagram*.