

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI
NOBLE COFFEE**

TUGAS AKHIR

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



**Christian Ishak Prasatya
170609351**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI NOBLE COFFEE

yang disusun oleh

Christian Ishak Prasatya

170609351

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 02 Januari 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. A. Teguh Siswanto, M.Sc.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Ir. A. Teguh Siswanto, M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Ir. Yosephine Suharyanti, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 02 Januari 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

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

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Christian Ishak Prasatya

NPM : 170609351

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **"PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI NOBLE COFFEE"** dengan benar merupakan hasil karya dan perancangan tugas akhir saya pada tahun akademik 2022/2023 yang saya lakukan pada suatu perusahaan yang bergerak pada usaha *Food and Beverage* lebih tepatnya *Coffeeshop* dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk mencabut gelar sarjana yang telah diberikan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Sleman, 24 Juni 2023

Yang menyatakan,



Christian Ishak Prasatya

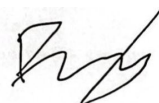
KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat- Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir 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 kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu, dan memberikan masukan-masukan, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. A. Teguh Siswanto, M. Sc. IPM., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa bersedia membimbing dan menuntun penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri UAJY.
3. Bapak Dr. Ir. Ign. Luddy Indra P, M.Sc. IPU selaku Ketua Departemen Teknik Industri UAJY.
4. Ir. Twin Yoshua R. Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM. selaku Kaprodi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang senantiasa memberikan pengarahan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
5. Mas Alvin selaku pemilik dari Noble *Coffee* yang telah memberikan izin dan memberikan kesempatan penulis untuk melakukan perancangan tugas akhir di Noble *Coffee*.
6. Keluarga yang telah memberi dukungan dan semangat selama pengerjaan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat digunakan dengan bagi pelaku usaha, maupun dalam bidang pendidikan dan tugas akhir selanjutnya

Yogyakarta, 1 Desember 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Perancangan Tugas Akhir	3
1.4. Batasan Penelitian	3
BAB 2	5
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Dasar Teori	15
BAB 3	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Metodologi Penelitian	23
3.2. Studi Pustaka	29
3.3. Jenis dan Pendekatan Perancangan Tugas Akhir	30
3.4. Lokasi dan Waktu Tugas Akhir	30
3.5. Populasi dan Sampel	30
3.6. Teknik Pengambilan Sampel	30
3.7. Teknik Analisis Data	31
3.8. Data dan Pengumpulan Data	33
3.9. Prosedur Perancangan Tugas Akhir	33
BAB 4	36
PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI DAN METODE	36
4.1. Alternatif Solusi	36
4.2. Pemilihan Alternatif Metode	36
BAB 5	42

PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA PERANCANGAN TUGAS AKHIR	42
5.1. Profil Perusahaan	42
5.2. Pengambilan Data	42
5.2. Data Pemetaan Hasil Google Review	52
5.3. Data Popular Times	53
BAB 6	56
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	56
6.1. Deskripsi Responden	56
6.2. Analisis <i>Servqual</i>	56
6.3. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	63
6.4. Usulan Perbaikan dengan Metode Triz	67
BAB 7	82
IMPLEMENTASI PERBAIKAN LAYANAN	82
7.1. Implementasi	82
7.2. Hasil Implementasi	83
BAB 8	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
8.1 Kesimpulan	87
8.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian	9
Tabel 3.6. Teknik Pengambilan Sampel	30
Tabel 4.1. Perbandingan Alternatif Solusi	37
Tabel 5.1. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	43
Tabel 5.2. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	43
Tabel 5.3. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 5.4. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	44
Tabel 5.5. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i>	44
Tabel 5.6. Skala Kuesioner (Tingkat Kepentingan)	44
Tabel 5.7. Skala Kuesioner (Tingkat Kepuasan)	45
Tabel 5.8. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Tangible</i>	47
Tabel 5.9. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Reliability</i>	47
Tabel 5.10. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 5.11. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Assurance</i>	47
Tabel 5.12. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Empathy</i>	47
Tabel 5.13. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i>	48
Tabel 5.14. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i>	48
Tabel 5.15. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 5.16. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	48
Tabel 5.17. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Empathy</i>	48
Tabel 5.18. <i>Case Processing Summary</i>	49
Tabel 5.19. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	49
Tabel 5.20. <i>Reliability Statistics</i>	49
Tabel 5.21. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	50
Tabel 5.22. <i>Reliability Statistics</i>	50
Tabel 5.23. Frekuensi Skor Tingkat Kepentingan	50
Tabel 5.24. Frekuensi Skor Tingkat Kepuasan	51
Tabel 5.26. Jumlah Pada Tiap Atribut Keluhan	52
Tabel 6.1. Data Responden	56
Tabel 6.2. Skor <i>Servqual</i>	57
Tabel 6.3. Ranking Atribut Layanan Berdasarkan <i>Gap Servqual</i>	60
Tabel 6.4. Atribut Layanan Pada Kuadran I	64
Tabel 6.5. Atribut Layanan Pada Kuadran II	65

Tabel 6.6 Atribut Layanan Pada Kuadran III	65
Tabel 6.7. Atribut Layanan Pada Kuadran IV	66
Tabel 6.8. Atribut Layanan Yang Menjadi Fokus Perbaikan	67
Tabel 6.9. Solusi Awal Dari Fokus Perbaikan Atribut Layanan	68
Tabel 6.10. <i>Improving Feature</i> dan <i>Worsing Feature</i> Atribut T1	69
Tabel 6.11. <i>Improving Feature</i> dan <i>Worsing</i> Atribut Layanan E2	70
Tabel 6.12. <i>Improving Feature</i> dan <i>Worsing</i> Atribut Layanan R4	70
Tabel 6.13. <i>Improving Feature</i> dan <i>Worsing</i> Atribut Layanan Ress 2	71
Tabel 6.14. <i>Improving Feature</i> dan <i>Worsing</i> Atribut Layanan R2 dan A3	72
Tabel 6.15. Analisis Kontradiksi	73
Tabel 7.1. Hasil Implementasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
Gambar 3.1. Diagram Aliran Tahap <i>Emphatize</i>	24
Gambar 3.2. Diagram Aliran Tahap <i>Define The Problem</i>	25
Gambar 3.3. Diagram Aliran Tahap <i>Ideate The Section</i>	26
Gambar 3.4. Diagram Aliran Tahap <i>Selection of Solution</i>	27
Gambar 3.5. Diagram Aliran Tahap <i>Prototype</i>	28
Gambar 3.6. Tahap Test	29
Gambar 5.1. <i>Popular Times</i> pada hari Senin	53
Gambar 5.2. <i>Popular Times</i> pada hari Selasa	54
Gambar 5.3. <i>Popular Times</i> pada hari Rabu	54
Gambar 5.4. <i>Popular Times</i> pada hari Kamis	54
Gambar 5.5. <i>Popular Times</i> pada hari Jumat	54
Gambar 5.6. <i>Popular Times</i> pada hari Sabtu	55
Gambar 5.7. <i>Popular Times</i> pada hari Minggu	55
Gambar 6.1. Hasil Diagram Kartesius Antara Kepentingan Dengan Kepuasan Metode <i>Importance Performace Analysis</i>	64
Gambar 6.2. Poster Menjaga Kebersihan Lingkungan	74
Gambar 6.3. SOP Tertulis OB di <i>Noble Coffee</i>	75
Gambar 6.4. SOP tertulis <i>Waitress</i> dan <i>Cashier</i> di <i>Noble Coffee</i>	77
Gambar 6.5. Lanjutan SOP tertulis <i>Waitress</i> dan <i>Cashier</i> di <i>Noble Coffee</i>	78
Gambar 6.6. Poster Informasi Pajak Restaurant	79
Gambar 6.7. Poster Merekrut Karyawan Bagian <i>Kitchen</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Perancangan Tugas Akhir	93
Lampiran 2. Interrelationship Diagram	97
Lampiran 3. Bukti Bimbingan dan Persetujuan Calon Dosen Pembimbing	97
Lampiran 4. Bar <i>Noble Coffee</i>	98
Lampiran 5. Ruangan Indoor <i>Noble Coffee</i>	98
Lampiran 6. Menu kopi <i>Noble Coffee</i>	99
Lampiran 7. Chat Bimbingan ke 3 Dengan Dosen	99
Lampiran 9. Tabulasi Data Kuesioner	101
Lampiran 10. Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan	105
Lampiran 11. Rangkuman Komentar <i>Google Review</i> di <i>Noble Coffee</i>	110

INTISARI

Noble *Coffee* adalah satu *Coffeeshop* yang ada di Yogyakarta dan berdiri di saat pandemi Covid-19. Dari hasil wawancara *owner* merasa masih kurang puas dengan jumlah pelanggan yang datang dan selain dari hasil ulasan yang ada di *Google Review* Noble *Coffee* terdapat banyak ulasan negatif yang diberikan oleh pelanggan yang pernah datang ke Noble *Coffee*. Untuk itu perlu mengidentifikasi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diterima pelanggan.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan dilakukan analisis pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan realita pelayanan yang diterima pelanggan dengan menggunakan Metode *Servqual*. Setelah melakukan analisis *Servqual* selanjutnya menggunakan Metode *Importance Performane Analysis* untuk menentukan atribut yang akan dijadikan fokus perbaikan. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan didapatkan dari diagram kartesius metode *Importance Performance Analysis* yang berada pada kuadran 1. Selanjutnya untuk membantu menemukan solusi dari prioritas perbaikan digunakan metode TRIZ.

Dari analisis metode *Importance Performance Analysis* didapatkan 5 atribut yang menjadi fokus perbaikan dan juga selain itu juga terdapat 1 atribut tambahan yang menjadi prioritas perbaikan dari analisis keluhan terbanyak *Google Review*. Setelah mendapatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kemudian menggunakan metode TRIZ untuk membantu mendapatkan solusi dari prioritas perbaikan. Solusi yang didapatkan yaitu merancang SOP pada bagian OB, Merancang SOP mengenai cara melayani pelanggan pada *cashier/waitress*, Membuat poster mengenai PPN yang dikenakan, Memberikan *Training waitress* mengenai pemahaman karakteristik Produk Noble *Coffee* dan menambahkan karyawan pada bagian *kitchen*. Dari solusi yang didapatkan solusi yang dapat diimplementasikan yaitu Mengganti jadwal karyawan pada bagian *Kitchen*, Membuat SOP *Cashier/Waitress* tertulis untuk Noble *Coffee*, Membuat poster mengenai pajak, Membuat SOP pada bagian OB. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner hasil implementasi sebelum dan sesudah hasilnya meningkat karena responden yang merasa puas dengan implementasi yang telah dilakukan lebih banyak merasa puas setelah dilakukan implementasi apabila dibandingkan sebelum dilakukan implementasi

Kata kunci : Kepuasan, *Servqual* , *Importance Performane Analysis*, TRIZ, SOP.