

**USULAN STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN PERANCANGAN SOP DI SUSHIRUMA CABANG  
BABARSARI**

**TUGAS AKHIR**



**ANNASTASYA SALSABILLA PUTRIANA HAMDAN**

**190610502**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PERANCANGAN SOP DI SUSHIRUMA CABANG  
BABARSARI

yang disusun oleh

Annastasya Salsabilla Putriana Hamdan

190610502

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Ir. Hadisantono, ST., MT., Ph.D.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Ir. Hadisantono, ST., MT., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Prof. Dr. Eng. Ir. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ika Murti Kristiyani, M.Pd.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 29 Juli 2024

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 dibawah ini:

Nama : Annastasya Salsabilla Putriana Hamdan

NPM : 190610502

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Usulan Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Perancangan SOP Di Sushiruma Cabang Babarsari" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2023/2024 yang bersifat orisinal dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana dikemudian 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, 26 Juli 2024

Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian postage stamp (METERAI TEMPEL) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "REPUBLIK INDONESIA", "10000", and "METERAI TEMPEL". The serial number "QA35DALX2887" is visible at the bottom of the stamp.

Annastasya Salsabilla P.H.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Usulan Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual di Sushiruma Cabang Babarsari”. Laporan Tugas Akhir ini berisikan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan menjadi syarat untuk menyelesaikan program S1 Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya.

Pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini banyak pihak yang juga membantu dan mendukung proses kegiatan penelitian serta penyusunan laporan Tugas Akhir penulis. Maka dari itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih bagi pihak-pihak yang sudah membantu mendukung proses pengerjaan laporan ini kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa, S.T., MT, IPU selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Luddy Indra Purnama, M.Sc selaku Ketua Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta
3. Bapak Ir. Twin Yoshua Rahardjo Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D, IPM selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Hadisantono, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberi bantuan, saran, dan dukungan positif selama berjalannya penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua penulis yang selalu memberi dukungan yang tiada henti agar penulis dapat melakukan semuanya dengan lancar hingga saat ini.
6. Pihak Sushiruma yang telah berbaik hati memberikan wadah untuk melakukan penelitian Tugas Akhir penulis.
7. Saudara dan teman-teman yang selalu menghibur dan mendukung satu sama lain.

Yogyakarta, 19 Juli 2024

Annastasya Salsabilla P. H.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”

(QS.Yasin: 40)

\*\*\*

### **Terima Kasih Kepada:**

Annastasya Salsabilla Putriana Hamdan

Terima kasih untuk diri sendiri, terima kasih karena tidak menyerah dan menang.

Ayah, mama, adik, dan keluarga

Terima kasih banyak karena telah percaya, mendukung, menyemangati, dan menemani dari awal hingga saat ini. Terima kasih atas doa tulus yang selalu menyertai.

Wahyu Ario Topan

Terima kasih atas semua yang dilakukan. *There are no words that can truly express how much your support means to me.*

Anna Dhika, Caludia Fremtama, dan Maria Dessy

Terima kasih telah menemani dari awal hingga akhir. Terima kasih telah berjuang bersama dan canda tawa yang telah diberikan.

Dosen pembimbing dan semua pihak Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Terima kasih telah membimbing, memberikan ilmu, memberi motivasi, dan membantu selama ini.

## DAFTAR ISI

<b>BAB JUDUL</b>	<b>HAL</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>ix</b>
<b>INTISARI</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1</b>	<b>13</b>
1.1. Latar Belakang Masalah	13
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan	16
1.4. Batasan Masalah	16
<b>BAB 2</b>	<b>17</b>
2.1. Tinjauan Pustaka	17
2.1.1. Penelitian Mengenai Penurunan Pelanggan atau Penjualan	17
2.1.2. Penelitian Terkait Jumlah Pelanggan yang Menurun Karena Kualitas Pelayanan	19
2.2.1. Kualitas Pelayanan	23
2.2.2. Karakteristik Pelayanan/Jasa	23
2.2.3. Kepuasan Konsumen	24
2.2.4. Metode Servqual	24
2.2.5. Importance Performance Analysis	25
2.2.6. Standard Operating Procedure	27
2.2.6. Proses Bisnis	28
<b>BAB 3</b>	<b>30</b>
3.1. Profil Perusahaan	30
3.2. Proses Bisnis	31

3.3. Pemetaan dan Penelusuran Akar Masalah	32
3.4. Pembangkitan dan Pemilihan Alternatif Solusi	33
4.1. Metodologi	35
4.1.1. Tahap <i>Empathize</i>	37
4.1.2. Tahap Define Problem	38
4.1.3. Tahap <i>Ideate and Selection Solution</i>	38
4.1.4. Tahap <i>Prototype</i>	39
4.1.5. Tahap <i>Test</i>	39
4.2. Standar dan Kode Etik Penerapan Penelitian	40
4.3. Keunikan Penelitian	40
<b>BAB 5</b>	<b>41</b>
5.1. Penelusuran Atribut Perbaikan	41
5.2. Perancangan dan Hasil Kuesioner	41
5.3. Pengolahan Data	46
5.3.1. Pengolahan Data Metode SERVQUAL	46
5.3.2. Pengolahan Data dengan IPA	48
5.4. Analisis Atribut Perbaikan	52
5.4.1. Analisis Akar Masalah Atribut X11	52
5.5. Alternatif Solusi Perbaikan	54
5.5.1. Alternatif Solusi Perbaikan Atribut X11	54
5.5.2. Alternatif Solusi Perbaikan Atribut X21	55
5.6. Perancangan Solusi Perbaikan	56
5.6.1. Perancangan SOP	56
5.6.2. Perancangan <i>Checksheet</i>	58
<b>BAB 6</b>	<b>59</b>
6.1. Hasil Implementasi Perbaikan	59
6.1.1. Implementasi Usulan Perbaikan Atribut X11	59
6.2. Hasil SERVQUAL Sesudah Implementasi	64
6.2.1. Penyebaran dan Uji Kelayakan Kuesioner Sesudah Implementasi	65
6.3. Perbandingan Hasil <i>Gap</i> Sebelum dan Sesudah Implementasi	66
6.4. Jumlah Pelanggan Setelah Implementasi	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>70</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Pelanggan Januari Hingga Mei 2023	15
Gambar 2.1. Konseptual Metode <i>Service Quality</i>	25
Gambar 2.2. IPA Matriks	26
Gambar 2.3. Piramida Dokumen Tata Kerja ISO 9001:2015	27
Gambar 2.4. Tahap-Tahap Penerapan SOP	28
Gambar 3.2. Tampak Depan Sushiruma	31
Gambar 3.3. Proses Bisnis Sushiruma	32
Gambar 3.4. Fishbone Diagram	33
Gambar 5.4. Diagram Importance Performance Analysis (IPA)	50
Gambar 4.1. Tahap <i>Empathize</i> dan <i>Define</i>	35
Gambar 4.2. Tahap <i>Ideate</i>	36
Gambar 4.3. Tahap <i>Prototype</i> dan <i>Test</i>	37
Gambar 5.1. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut X11	53
Gambar 5.2. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut X21	54
Gambar 6.1. Toilet Sebelum Implementasi	60
Gambar 6.2. Tempat Sampah	60
Gambar 6.3. Toilet Sesudah Implementasi	61
Gambar 6.4. <i>Checksheet</i> Toilet	61
Gambar 6.5. Jumlah Pelanggan Setelah Implementasi	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Pembangkitan dan Pemilihan Alternatif Metode	41
Tabel 3.2. Atribut Penelitian	42
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Persepsi	44
Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	46
Tabel 3.6. Hasil Uji Reliabilitas Preferensi	46
Tabel 3.7. Hasil Pengolahan Data Metode SERVQUAL	47
Tabel 3.8. Data Perhitungan Persepsi dan Preferensi	49
Tabel 3.9. Kuadran 1 ( <i>Concentrate Here</i> )	51
Tabel 3.10. Kuadran 2 ( <i>Keep Up The Good Work</i> )	51
Tabel 3.11. Kuadran 3 ( <i>Low Priority</i> )	51
Tabel 3.12. Kuadran 4 ( <i>Possible Overkill</i> )	52
Tabel 5.1. Usulan Solusi Perbaikan Atribut X11	55
Tabel 5.2. Usulan Solusi Perbaikan Atribut X21	56
Tabel 6.3. Hasil Uji Validitas Persepsi Sesudah Implementasi	65
Tabel 6.4. Hasil Uji Validitas Preferensi Sesudah Implementasi	65
Tabel 6.5. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Sesudah Implementasi	65
Tabel 6.6. Hasil Uji Reliabilitas Preferensi Sesudah Implementasi	66
Tabel 6.7. Hasil Pengolahan Data Metode SERVQUAL Sesudah Implementasi	66
Tabel 6.8. Perbandingan Hasil <i>Gap</i> Sebelum dan Sesudah Implementasi	67

## INTISARI

Sushiruma cabang Babarsari merupakan tempat makan atau *restaurant* yang mempunyai nuansa dan menu khas Jepang. Telah berdiri sejak tahun 2019 dan mempunyai tiga cabang yang tersebar di Kota Yogyakarta dan Solo. Akan tetapi Sushiruma cabang Babarsari menghadapi permasalahan penurunan pelanggan dan banyak keluhan dari pelanggan di Google Review. Keluhan-keluhan tersebut menyatakan bahwa penyajian pesanan yang lama, toilet yang kurang bersih, meja yang tidak cepat dibersihkan, dan makanan yang kurang *fresh*.

Maka dari itu dilakukan identifikasi yang menjadi penyebab permasalahan-permasalahan tersebut menggunakan *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Dari hasil dari identifikasi tersebut terpilih dua atribut yang akan dilakukan implementasi perbaikan, yaitu atribut X11 dengan toilet yang tidak bersih dan X21 penyajian pesanan yang lama. Selanjutnya dilakukan penelusuran akar masalah dengan menggunakan *Fishbone Diagram* dan didapatkan beberapa akar masalah yang selanjutnya diberikan alternatif solusi perbaikan.

Dari beberapa alternatif solusi terpilih pembuatan SOP pembersihan toilet dengan *checksheet* dan SOP persiapan bahan sebagai solusi untuk kedua atribut tersebut. Solusi-solusi tersebut diimplementasi dan hasil yang didapatkan adalah berhasil memperkecil *gap* X11 sebesar 98% dan X21 sebesar 102%. Selain itu jumlah pelanggan meningkat sebanyak 29,3%. Terakhir, hasil implementasi menunjukkan terjadi penurunan waktu tunggu pelanggan mendapatkan pesanan dari 30,48 menit menjadi 25,17 menit.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, Standar Operasional Prosedur.