

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN CUCI
SEPATU DI *PARACHUTE CLEAN***

TUGAS AKHIR

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



Vinsensius Kurniawan Isa Purnomo Putra

170609333

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN CUCI SEPATU DI PARACHUTE CLEAN

yang disusun oleh

Vinsensius Kurniawan Isa Purnomo Putra

170609333

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Agustus 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	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Mikha Meilinda C., S.Si., M.Sc.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 Agustus 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 di bawah ini:

Nama : Vinsensius Kurniawan Isa Purnomo Putra

NPM : 1706 09333

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Cuci Sepatu di *Parachute Clean*” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 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, 22 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Vinsensius Kurniawan Isa P. P.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat mencapai Sarjana Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang turut terlibat dalam penulisan Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T. IPU selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Ign. Luddy Indra P, M.Sc. IPU selaku Ketua Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. Twin Yoshua Raharjo Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Hadisantono, S.T., M.T., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak Dr. Ir. Baju Bawono, S.T., M.T.. sebagai dosen penguji 1 dan Ibu Mikha Meilinda Christina, S.Si., M.Sc. sebagai dosen penguji 2 yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya sebagai penguji pada sidang skripsi ini. Terima kasih atas masukan dan perbaikan yang telah diberikan pada skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk bekal penulis selama perkuliahan berlangsung.
7. Orangtua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan dan memberi semangat.
8. Adik yang juga selaku pemilik usaha *Parachute Clean* yang selalu membantu dalam penelitian ini.
9. Teman - teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan dorongan semangat.

Penulis menyadari penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan. Maka dari itu, penulis sangat menerima adanya kritik dan saran yang membangun demi kebaikan laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang membaca dan membutuhkan.

Yogyakarta, 22 Agustus 2024

Vinsensius Kurniawan Isa P. P.

DAFTAR ISI

BAB JUDUL	HAL
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI	ix
1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Batasan Masalah	3
2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	4
2.1. Tinjauan Pustaka	4
2.2. Dasar Teori	5
2.2.1. Pengertian Jasa atau Pelayanan	5
2.2.2. Karakteristik Jasa	5
2.2.3. Pengertian Kualitas	6
2.2.4. Kualitas Pelayanan	6
2.2.5. Metode Kuesioner	7
2.2.6. Uji Validitas	7
2.2.7. Uji Reliabilitas	7
2.2.8. Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	7
2.2.9. Metode Importance Performance Analysis (IPA)	9
3 PENGEMBANGAN DAN PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI	12
3.1. Penelusuran Akar Masalah	12
3.2. Pengembangan Alternatif Solusi	13
3.3. Pemilihan Solusi	14
3.4. Pemilihan Metode	14
3.5. Keunikan Penelitian	16
3.6. Standard dan Kode Etik	16
4 METODOLOGI PENELITIAN	18
4.1. Metode Penelitian	18
4.2. Tahap Penelitian Awal	18

4.3. Tahap Emphatize	18
4.3.1. Tahap Define the Problem.....	19
4.3.2. Tahap Ideate Alternate & Selection of Solution.....	20
4.3.3. Tahap Prototype.....	23
4.3.4. Tahap Test	24
5 PROFIL PERUSAHAAN DAN PENGUMPULAN DATA	26
5.1. Profil Perusahaan	26
5.2. Aliran Proses Produksi	26
5.3. Perancangan Kuesioner	29
5.3.1. Penentuan Atribut Penelitian	29
5.3.2. Skala Pengukuran	30
5.3.3. Penentuan Jumlah Responden.....	31
5.3.4. Desain Kuesioner	31
5.3.5. Kuesioner Awal.....	32
5.3.6. Kelayakan Kuesioner.....	32
5.3.7. Pengambilan Data	35
6 ANALISIS DATA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA.....	37
6.1. Analisis Responden.....	37
6.2. Analisis Data dengan Metode SERVQUAL.....	38
6.3. Pengolahan Data dengan Metode IPA.....	41
7 IMPLEMENTASI	44
7.1. Perancangan Daftar Harga Baru	44
7.2. Pengadaan Peralatan Baru.....	47
7.3. Hasil Implementasi	48
8 PENUTUP	51
8.1. Kesimpulan.....	51
8.2. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Alternatif Solusi	13
Tabel 3. 2. Pemilihan Metode	15
Tabel 5. 1. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	29
Tabel 5. 2. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	29
Tabel 5. 3. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Ressponsiveness</i>	30
Tabel 5. 4. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	30
Tabel 5. 5. Atribut Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i>	30
Tabel 5. 6. Skala <i>Likert</i> Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 5. 7. Skala <i>Likert</i> Tingkat Harapan Pelanggan	31
Tabel 5. 8. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	33
Tabel 5. 9. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan	34
Tabel 5. 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 5. 11. Frekuensi Skor Tingkat Kepuasan	35
Tabel 5. 12. Frekuensi Skor Tingkat Harapan.....	36
Tabel 6. 1. Data Responden	38
Tabel 6. 2. Hasil Perhitungan Nilai Kepuasan dan Nilai Harapan.....	39
Tabel 6. 3. Hasil Rekapitulasi Urutan Atribut.....	40
Tabel 6. 4. Atribut Pelayanan pada Kuadran 1 <i>Concentrate Here</i>	41
Tabel 6. 5. Atribut Pelayanan pada Kuadran 2 <i>Keep Up The Good Work</i>	42
Tabel 6. 6. Atribut Pelayanan pada Kuadran 3 <i>Low Priority</i>	42
Tabel 6. 7. Atribut Pelayanan pada Kuadran 4 <i>Possible Overkill</i>	43
Tabel 7. 1. Perincian Biaya Pengadaan	47
Tabel 7. 2. Hasil Gap Sebelum dan Sesudah Implementasi	48
Tabel 7. 3. Perbandingan Waktu.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Diagram Kartesius.....	10
Gambar 3. 1. <i>Fishbone</i> Diagram.....	13
Gambar 4. 1. Diagram Alur Tahap <i>Emphatize</i>	19
Gambar 4. 2. Diagram Alur Tahap <i>Define the Problem</i>	20
Gambar 4. 3. Diagram Alur Tahap <i>Ideate Alternate & Selection of Solution</i>	22
Gambar 4. 4. Diagram Alur Tahap <i>Prototype</i>	24
Gambar 4. 5. Diagram Alur Tahap <i>Test</i>	25
Gambar 5. 1. Logo <i>Parachute Clean</i>	26
Gambar 5. 2. Diagram Alur Proses Produksi	28
Gambar 5. 3. <i>Case Processing Summary</i>	35
Gambar 6. 1. Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 6. 2. Diagram <i>Pie</i> Rentang Umur Responden	37
Gambar 6. 3. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	41
Gambar 7. 1. Daftar Harga Sebelum Diperbarui	45
Gambar 7. 2. Daftar Harga Setelah Diperbarui	46
Gambar 7. 3. Pengadaan Kipas Angin.....	47
Gambar 7. 4. Pengadaan <i>Hair Dryer</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Keluhan Konsumen.....	54
Lampiran 2 Kuesioner dengan Google Form.....	55
Lampiran 3 Penyebaran Kuesioner melalui <i>Whatsapp</i>	59

INTISARI

Parachute Clean, merupakan salah satu usaha bisnis yang bergerak pada industri jasa perawatan dan pencucian sepatu. Usaha yang didirikan pada tahun 2022 ini berlokasi di Tukangan, Kelurahan TegalPanggung, Kecamatan Danurejan, Kota Yogyakarta. *Parachute Clean* memberikan pelayanan pencucian sepatu, tas dan topi. *Parachute Clean* perlu melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen karena terdapat keluhan dari konsumen terkait pelayanan yang diberikan. Keluhan konsumen meliputi waktu pengerjaan yang lama dan kurangnya informasi mengenai jenis perawatan sepatu.

Penelitian dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan karena dilihat dari semakin banyaknya persaingan usaha di bidang pencucian sepatu. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* guna mengetahui seberapa besar kesenjangan tingkat kepuasan dan tingkat harapan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa cuci sepatu di *Parachute Clean* serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* guna mendapatkan prioritas perbaikan yang akan dilakukan.

Tahapan penelitian dimulai dari penyebaran kuesioner didapat 103 responden. Kemudian dilakukan perhitungan *Service Quality* untuk menentukan *Gap Score* untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan. Hasil perhitungan *Gap Score* didapat dengan total gap sebesar -3,17 dan rata-rata gap sebesar -0.16. Setelah didapatkan *Gap Score* dimasukkan kedalam kuadran analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas utama. Atribut- atribut yang menjadi prioritas utama perlu ditingkatkan dan diberikan usulan perbaikan. Atribut yang berada di kuadran I kemudian diberikan rancangan perbaikan seperti pengadaan peralatan baru dan perancangan daftar harga baru. Hasilnya, setelah dilakukan implementasi, nilai kepuasan yang diberikan konsumen meningkat 13,5% dari nilai kepuasan awal 3,48 menjadi 3,95. Hal ini sesuai dengan tujuan di awal yaitu meningkatkan penilaian sebesar 10%

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Cuci Sepatu, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*