

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE DINESERV DI PASTA BANGET, YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Teknik Industri



Oleh:

Ira Tania Anggraeni

09 06 05768

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

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:
**USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
DINESERV DI PASTA BANGET, YOGYAKARTA**

Disusun oleh:
Ira Tania Anggraeni (NIM: 09 06 05768)
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal: 23 Juli 2013

Pembimbing I,

Pembimbing II

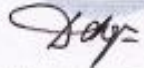
 
(Yosef Daryanto, S.T., M.Sc.) (DM. Ratna T.D., S.Si., M.T.)

Tim Penguji,
Penguji I,


(Yosef Daryanto, S.T., M.Sc.)

Penguji II,

Penguji III,

 
(M. Chandra Dewi K., S.T., M.T.) (Brilianta Budi N., S.T., M.T.)

YOGYAKARTA, JULI 2013
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI


Fakultas Teknologi Industri,
(Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D.)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Laporan Tugas Akhir ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik karena bimbingan, bantuan, doa dan motivasi dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. The Jin Ai, D.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Yosef Daryanto, S.T.,M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta bersedia untuk meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. D.M. Ratna T.D., S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan dengan sabar telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta bersedia untuk meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

5. Kedua orang tua saya, oma, Yuventinus Adisurya Nugraha dan Dessy Irfani yang selalu memberikan doa, dorongan motivasi dari awal masa kuliah hingga selesainya Tugas Akhir ini.
6. Denny Pratama yang selalu memberikan doa, nasihat dan motivasi dari awal pengerjaan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
7. Roswita Sinaga, Nora Caroline, Beta Agita Merline, Maria Widya Pawestri, Josephine Vanda, dan teman-teman TI'09 yang selalu mendengarkan keluh kesah, menyemangati selama kuliah hingga penyelesaian Tugas Akhir ini dan menemani saat suka dan duka.
8. Ibu Febby Mayela selaku pemilik Pasta Banget dan Bapak R. Fajar Cahyo Jatilekso selaku manajer Pasta Banget yang telah memberikan kepercayaan, membantu dan bekerja sama dengan penulis dari awal penelitian hingga Tugas Akhir ini selesai.
9. Mbak Tina, Mbak Yaya, Mbak Anis, dan Mas Yudha yang telah membantu penulis pada saat pengumpulan kuesioner.
10. Pihak-pihak lain yang juga telah mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya rekan-rekan mahasiswa.

Yogyakarta, 23 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Penelitian Saat Ini	10
2.3. Dasar Teori.....	12
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	35
 BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA	
4.1. Profil Perusahaan	45
4.2. Kuesioner DINESERV	48
 BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55

5.2. Analisis Karakteristik Responden	62
5.3. Perhitungan Mean	66
5.4. Peringkat Atribut Kuesioner	68
5.5. Analisis Permasalahan.....	71
5.6. Perancangan Solusi	85
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	103
6.2. Saran	104
 DAFTAR PUSTAKA	105
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3.	Langkah Aplikasi TRIZ dalam Bidang Jasa.....	31
Gambar 3.1.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	44
Gambar 3.2.	<i>Flowchart</i> Analisis Data dan Pembahasan	43
Gambar 3.3.	<i>Flowchart</i> Perancangan Solusi dengan Metode TRIZ.....	44
Gambar 5.1.	Pie Chart Persentase Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 5.2.	Pie Chart Persentase Responden Berdasarkan Rekan Berkunjung	65
Gambar 5.3.	Tampak Plang Restoran Pada Siang Hari	72
Gambar 5.4.	Tampak Plang Restoran Pada Malam Hari	72
Gambar 5.5.	Tampak Dinding Luar Area Parkir	73
Gambar 5.6.	Tampak Luar Bangunan Restoran	73
Gambar 5.7.	Kondisi Lahan Parkir Pasta Banget pada Keadaan Jumlah Kendaraan Sesuai dengan Kapasitas	74
Gambar 5.8.	Kondisi Lahan Parkir Pasta Banget pada Keadaan Jumlah Kendaraan Melebihi Kapasitas	75
Gambar 5.9.	Warna Latar Belakang dan Tulisan yang Tidak Kontras pada Buku Menu di Pasta Banget	79
Gambar 5.10.	Tampak Buku Menu di Pasta Banget Tanpa Contoh Gambar Makanan	79

Gambar 5.11.	Tampak Buku Menu di Pasta Banget Tanpa Contoh Gambar Minuman	80
Gambar 5.12.	Tampak Buku Menu di Pasta Banget Tanpa Gambar Jenis Pasta	80
Gambar 5.13.	<i>Fish Bone</i> Diagram Cita Rasa Masakan yang Tidak Konsisten	82
Gambar 5.14.	Kondisi Tampak Luar Bangunan pada Saat Malam Hari	89
Gambar 5.15.	Contoh untuk Lampu Hiasan yang Menggantung di Dinding Luar Restoran	90
Gambar 5.16.	Contoh untuk Lampu Hiasan yang Menggantung di Pohon	90
Gambar 5.17.	Contoh Plang Restoran Pasta dengan Bentuk Asimetris	92
Gambar 5.18.	Contoh buku menu usulan	96
Gambar 5.19.	Suasana di dalam restoran	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Pembagian Persentase Peranan Sektor Ekonomi Yogyakarta pada Triwulan 1 Tahun 2013	1
Tabel 2.1.	Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2.	Contoh Matriks Kontradiksi TRIZ	30
Tabel 4.1.	Jam Kerja Karyawan Pasta Banget	48
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden	49
Tabel 4.3.	Atribut-atribut Dimensi <i>Tangible</i>	49
Tabel 4.4.	Atribut-atribut Dimensi <i>Reliability</i>	50
Tabel 4.5.	Atribut-atribut Dimensi <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 4.6.	Atribut-atribut Dimensi <i>Assurance</i>	51
Tabel 4.7.	Atribut-atribut Dimensi <i>Empathy</i>	51
Tabel 4.8.	Atribut-atribut Pertanyaan Tambahan	52
Tabel 4.4.	Skala Pengukuran Kuesioner	52
Tabel 5.1.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Tangible</i> Data 1	56
Tabel 5.2.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Reliability</i> Data 1	56
Tabel 5.3.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> Data 1	56
Tabel 5.4.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Assurance</i> Data 1	56

Tabel 5.5.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Empathy</i> Data 1	57
Tabel 5.6.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Pertanyaan Tambahan Data 1	57
Tabel 5.7.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Tangible</i> Data 2	58
Tabel 5.8.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Reliability</i> Data 2	58
Tabel 5.9.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> Data 2 ..	58
Tabel 5.10.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Assurance</i> Data 2	59
Tabel 5.11.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Dimensi <i>Empathy</i> Data 2	59
Tabel 5.12.	Perbandingan r hitung dengan r tabel untuk Pertanyaan Tambahan Data 2	59
Tabel 5.13.	Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Data 1	60
Tabel 5.14.	Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Data 2	60
Tabel 5.15.	Jumlah Responden Berdasar Usia	61
Tabel 5.16.	Jumlah Responden Berdasar Rekan Berkunjung	63
Tabel 5.17.	Mean Atribut Kualitas Pelayanan	66
Tabel 5.18.	Mean Pertanyaan Tambahan	67
Tabel 5.19.	Peringkat Atribut Kualitas Pelayanan	68
Tabel 5.20.	Peringkat Atribut Pertanyaan Tambahan	69

Tabel 5.21.	<i>Check Sheet</i> Penilaian Kondisi Tampak Luar di Pasta Banget	71
Tabel 5.22.	Data Jumlah Mobil dalam Area Parkir Pasta Banget dan di Pinggir Jalan .	76
Tabel 5.23.	<i>Check Sheet</i> Penilaian Daftar Menu	77
Tabel 5.24.	<i>Improving Feature</i> dan <i>Worsing Feature</i> untuk Solusi Awal pada Atribut T_1 ...	86
Tabel 5.25.	Perbandingan Parameter Teknik pada Matriks Kontradiksi Atribut T_1	87
Tabel 5.26.	<i>Improving Feature</i> dan <i>Worsing Feature</i> untuk Solusi Awal pada Atribut T_7 dan T_8	93
Tabel 5.27.	Perbandingan Buku Menu Lama dengan Buku Menu Usulan	95
Tabel 5.28.	<i>Improving Feature</i> dan <i>Worsing Feature</i> untuk Solusi Awal pada Atribut REL_3	98
Tabel 5.29.	Perbandingan Parameter Teknik pada Matriks Kontradiksi Atribut REL_3	99

INTISARI

Pasta Banget merupakan salah satu restoran yang mengusung tema menu makanan *Italy* di Yogyakarta. Banyaknya pesaing sejenis membuat Pasta Banget perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar pelanggan tertarik mengunjungi Pasta Banget. Sebelum meningkatkan kualitas pelayanan, perlu mengetahui atribut pelayanan yang dinilai belum memuaskan oleh pelanggan agar solusi peningkatan yang diberikan tepat dengan keinginan pelanggan.

Metode yang digunakan adalah DINESERV. Metode ini mengandung 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan 32 atribut untuk mengukur kualitas pelayanan. Kuesioner dibuat berdasarkan pada SERVPERF yang tidak menghitung gap antara persepsi dan ekspektasi, namun berdasarkan kinerja dari jasa yang dirasakan sekarang. Perancangan solusi dilakukan pada 3 atribut dengan nilai *mean* terendah menggunakan metode TRIZ.

Tiga atribut dengan *mean* terendah secara berturut-turut adalah tampak luar bangunan yang tidak menarik, daftar menu tidak mudah dibaca, dipahami, dan tidak menarik serta konsistensi cita rasa masakan. Perancangan solusi dari tampak luar bangunan yang tidak menarik yaitu dengan menambahkan lampu hiasan penerang, menjalankan jadwal perawatan luar bangunan sesuai SOP, dan merancang ulang bentuk plang restoran dari bentuk bulat ke bentuk asimetris. Solusi untuk tampilan menu agar lebih mudah dibaca, dipahami, dan menarik adalah perancangan buku menu baru. Solusi untuk konsistensi cita rasa adalah dengan program pelatihan koki dan menjalankan kerjasama antara koki dengan pihak manajemen untuk memperjelas pertukaran informasi jumlah bahan baku.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, restoran, DINESERV, SERVPERF, TRIZ.