

**PERANCANGAN JASA PADA SALON & SPA MADINA DI  
KABUPATEN BANTUL, YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri



PATRICIA GLORYA HEHANUSSA

10 06 06167

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

**2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul  
**PERANCANGAN JASA PADA SALON & SPA MADINA DI KABUPATEN  
BANTUL, YOGYAKARTA**

yang disusun oleh  
**Patricia Glorya Hehanussa**

10 06 06167

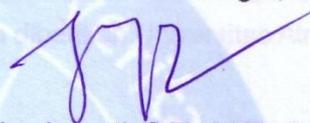
Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 15 Juli 2014

Dosen Pembimbing 1,



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

Dosen Pembimbing 2,



Ririn Diar Astanti, S.T., M.T., D.Eng.

Tim Penguji,

Penguji 1,



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

Penguji 2,



Baju Bawono, S.T., M.T.

Penguji 3,



M. Chandra Dewi K, S.T., MT.

Yogyakarta, Juli 2014

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,



  
Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Patricia Glorya Hehanussa

NPM : 10 06 06167

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Perancangan Jasa pada Salon & Spa Madina” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2013/2014 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian 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, 15 Juli 2014

Yang menyatakan,

Patricia Glorya Hehanussa

## HALAMAN PERSEMBAHAN

untuk Bapaku, Sahabatku, Penolongku, Tuhan Yesus Kristus atas semangat, kebaikan, dan janji-janji-Nya dalam hidupku

untuk Papa, Mama, Kak Fella, Kak Ika yang memberi kasih, *support*, doa, dan kesabaran tiada henti,

untuk Gideon Kurnianto Raharjo yang selalu ada dan banyak repot untuk membantuku, terima kasih untuk kasih, kesabaran, dan doamu,

untuk Bintang, keponakanku tersayang yang selalu sukses jadi *mood booster* di saat patah semangat, *can't wait to see you..*

untuk sahabat-sahabatku Pemi, Ola, Queen, Sofi yang selalu memberi semangat dan motivasi untukku terus bergerak dan berproses.

Semua ini bisa selesai dengan baik karena kalian, terima kasih sudah mengisi cerita hidupku hingga menjadi sempurna. *Love you always!!*

*Dia memberi kekuatan kepada yang lelah dan menambah semangat kepada yang tiada berdaya. (Yesaya 40:29)*

*Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kananKu yang membawa kemenangan (Yesaya 41:10)*

*Karena itu, saudara-saudaraku yang kekasih, berdirilah teguh, jangan goyah, dan giatlah selalu dalam Tuhan! Sebab kamu tahu, bahwa dalam persekutuan dengan Tuhan jerih payahmu tidak sia-sia. (1 Korintus 15:58)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan penyertaannya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Skripsi dengan judul “Perancangan Jasa pada Salon & Spa Madina di Kabupaten Bantul, Yogyakarta” diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis ucapkan untuk:

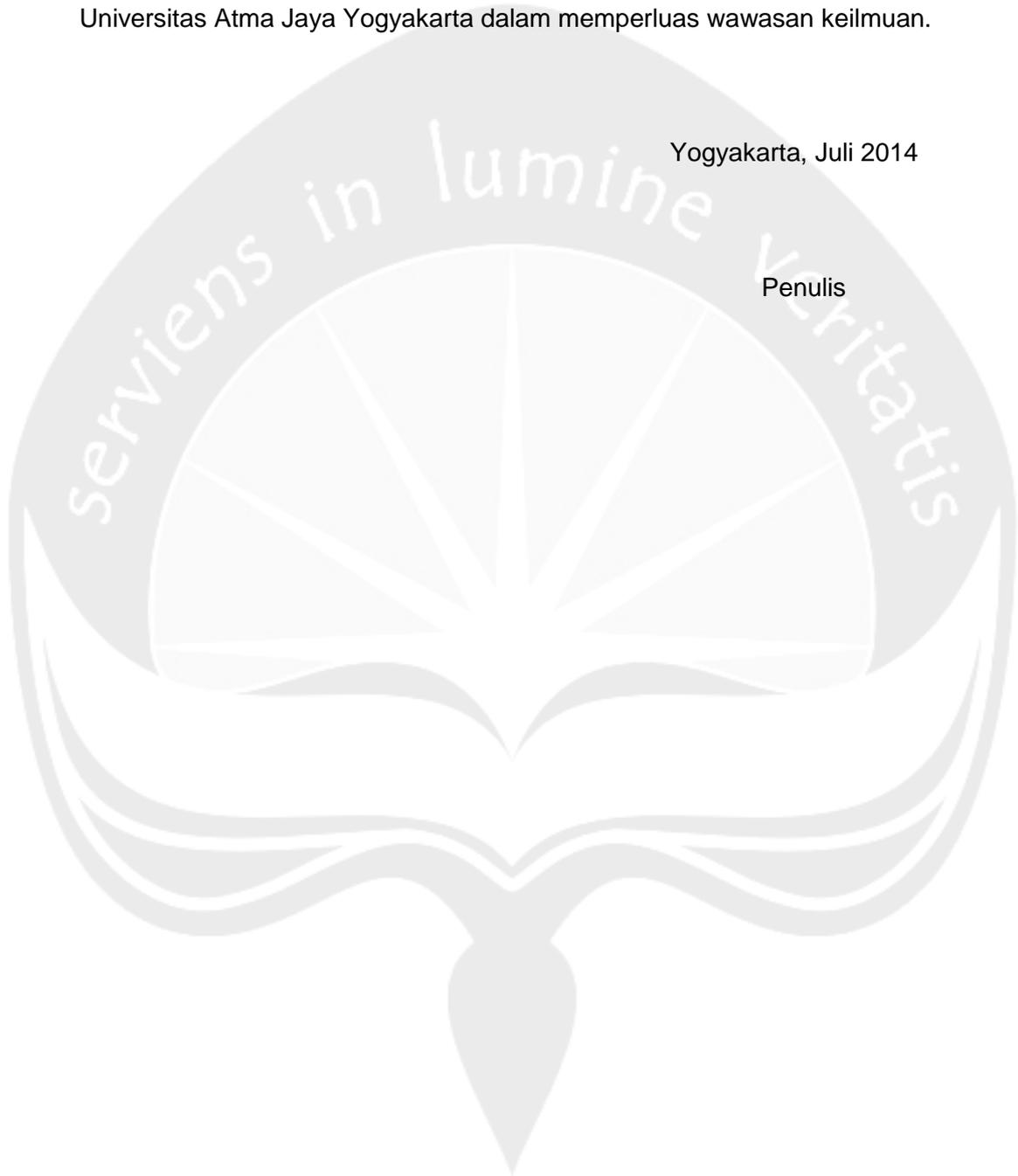
1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Yosef Daryanto, S.T., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah meluang waktu dan pikiran untuk membimbing dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.T., D.Eng., selaku Dosen Pembimbing 2 yang juga telah meluang waktu dan pikiran untuk membimbing dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu M. Chandra Dewi K, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberi kritik dan saran supaya skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Mbak Nia Primayani, selaku pemilik usaha Salon & Spa Madina yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di usaha Salon & Spa Madina dan telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman yang baik hati, Rika, Alde, Angelline, Angelica, Adis, Cica, Berti, dan semua teman-teman TI angkatan 2010 yang berjuang bersama dari awal. Kalian luar biasa!!!
7. Bapak Daryanto, dan teman-teman asisten dosen Praktikum Statistika, Putri, Lia, Memei, Nana, Nigo, Albert, Bonfi yang selalu memberi motivasi lewat nasihat maupun candaannya. Senang bekerja bersama kalian.
8. Teman-teman Kos Putri Kinasih 2, Sofi, Lita, Gisel, Heni, yang telah menjadi tetangga yang baik juga seru.

9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca, khususnya bagi mahasiswa Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam memperluas wawasan keilmuan.

Yogyakarta, Juli 2014

Penulis



## DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vii
	Daftar Tabel	ix
	Daftar Gambar	x
	Daftar Lampiran	xi
	Intisari	xii
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Perumusan Masalah	3
	1.3. Tujuan Penelitian	3
	1.4. Batasan Masalah	3
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	4
3	Metodologi Penelitian	18
	3.1. Studi Lapangan	18
	3.2. Studi Literatur	18
	3.3. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	18
	3.4. Perancangan Jasa dengan QFD	18
	3.5. Pembahasan Hasil QFD	21
	3.6. Kesimpulan dan Saran	21
4	Profil Usaha	24
	4.1. Lokasi Usaha	24
	4.2. Rancangan Tata Letak Usaha	24
	4.3. Segmentasi, <i>Targetting</i> , dan <i>Positioning</i>	27
	4.4. Rencana Fasilitas Pelayanan	27

4.5. Pesaing	28
5 Perancangan Jasa dengan QFD	30
5.1. <i>Voice of Customer</i> (VOC)	30
5.2. Rancangan Respon Teknis	48
5.3. Matriks Hubungan Antara Atribut Layanan dengan Rancangan Respon Teknis	54
5.4. <i>Benchmarking</i>	57
5.5. Tingkat Kepentingan Respon Teknis	65
5.6. Matriks Hubungan Korelasi	66
5.7. Perencanaan Komponen Respon Teknis	66
5.8. Pembahasan Hasil QFD	76
6 Penutup	80
6.1. Kesimpulan	80
6.2. Saran	81
Daftar Pustaka	82
Lampiran	85

## DAFTAR TABEL

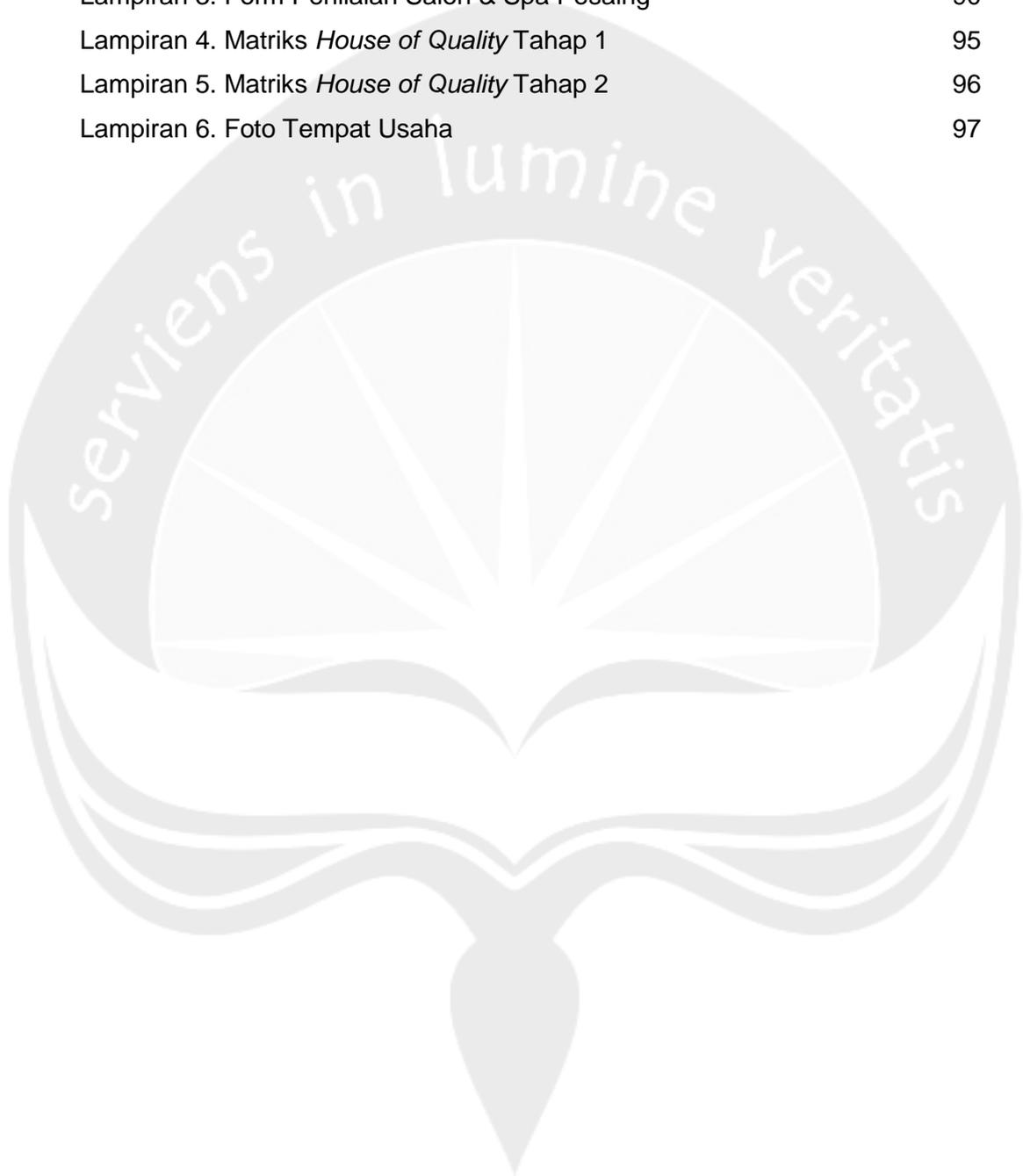
Tabel 5.1. Daftar Keinginan Pelanggan	39
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Nilai Tingkat Kepentingan Responden	43
Tabel 5.3. Nilai Tingkat Kepentingan Pelanggan ( <i>Customer Importance</i> )	46
Tabel 5.4. Rancangan Respon Teknis	49
Tabel 5.5. Hasil <i>Benchmarking</i> Atribut Layanan Salon & Spa RSCM Bantul	58
Tabel 5.6. Hasil <i>Benchmarking</i> Rancangan Respon Teknis Salon & Spa RSCM Bantul	59
Tabel 5.7. Hasil <i>Benchmarking</i> Atribut Layanan Salon & Spa Laurent Seturan	61
Tabel 5.8. Hasil <i>Benchmarking</i> Rancangan Respon Teknis Salon & Spa Laurent Seturan	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model <i>House of Quality</i>	13
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	22
Gambar 4.1. Peta Wilayah Usaha	24
Gambar 4.2. Rancangan Tata Letak Usaha Salon & Spa Madina	26
Gambar 5.1. <i>Pie Chart</i> Data Usia Responden	31
Gambar 5.2. <i>Pie Chart</i> Data Pekerjaan Responden	31
Gambar 5.3. <i>Pie Chart</i> Data Frekuensi Responden ke Salon per Bulan	32
Gambar 5.4. <i>Pie Chart</i> Data Rata-Rata Biaya Perawatan Responden ke Salon per Bulan	32
Gambar 5.5. <i>Pie Chart</i> Data Jenis Perawatan yang Diinginkan Responden	33
Gambar 5.6. <i>Pie Chart</i> Data Perlunya Mengetahui Manfaat Perawatan yang Ditawarkan pada Salon & Spa	34
Gambar 5.7. <i>Pie Chart</i> Data Alasan Responden Memilih Salon	34
Gambar 5.8. <i>Pie Chart</i> Data Hal-Hal yang Membuat Responden Nyaman Berada di Salon	35
Gambar 5.9. <i>Pie Chart</i> Data Fasilitas yang Diinginkan Responden Pada Salon	36
Gambar 5.10. <i>Pie Chart</i> Data Fasilitas yang Diperlukan Responden Saat Menunggu di Salon	36
Gambar 5.11. <i>Pie Chart</i> Data Harapan Responden untuk Karyawan Salon	37
Gambar 5.12. <i>Pie Chart</i> Data Ketertarikan Responden Terhadap Salon yang Dilengkapi dengan Cafe	38
Gambar 5.13. <i>Pie Chart</i> Data Menu yang Diinginkan Responden Pada Cafe	39
Gambar 5.14. Uji Reliabilitas dengan Menggunakan Software SPSS 20	46
Gambar 5.15. Daftar Menu Layanan	71
Gambar 5.16. Usulan Tata Letak untuk Salon & Spa Madina	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penentuan Atribut Layanan	85
Lampiran 2. Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan	88
Lampiran 3. Form Penilaian Salon & Spa Pesaing	90
Lampiran 4. Matriks <i>House of Quality</i> Tahap 1	95
Lampiran 5. Matriks <i>House of Quality</i> Tahap 2	96
Lampiran 6. Foto Tempat Usaha	97



## INTISARI

Jasa merupakan usaha yang berkaitan erat dengan pelanggan. Produk yang dihasilkan tidak berwujud (*intangible good*) namun berupa pelayanan yang langsung dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, sebagai usaha baru, salon & spa bernama Madina, yang terletak di Jalan Bantul, Yogyakarta ini penting untuk menyediakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat berkompetisi dengan pesaing-pesaing lainnya. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu adanya rancangan jasa dengan menggunakan *Quality Function Deployment (QFD) for Services*.

Hasil yang didapatkan dari *QFD for Services* ini adalah *voice of customer*, yaitu penataan interior dan layout ruangan yang baik, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan salon, kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai, kerapian dan kebersihan penampilan karyawan, ketersediaan *free wifi*, kenyamanan selama perawatan atau menunggu giliran, adanya alunan musik yang membuat pelanggan rileks, aroma salon yang selalu harum dan membuat pelanggan rileks, menu pelayanan yang ditawarkan lengkap, kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, karyawan cepat tanggap dalam memberi pelayanan, karyawan dapat langsung menjawab pertanyaan atau menyelesaikan keluhan pelanggan (*product knowledge*), kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan rasa aman/ percaya kepada pelanggan, waktu pelayanan dibuka dan ditutup sesuai dengan jam operasi salon, informasi mengenai jasa yang ditawarkan lengkap dan jelas, serta pelayanan yang ramah dari setiap karyawan.

Dalam mewujudkan *voice of customer* tersebut, dilakukan rancangan jasa, yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan, menetapkan standar sikap karyawan, menetapkan prosedur kerja karyawan, merekrut karyawan yang berkompeten, menyiapkan tempat penyimpanan bahan-bahan dan alat perawatan, ruangan salon dibuat tertutup (tidak bisa terlihat dari luar), memberi pengharum ruangan otomatis, memberi aromaterapi di ruangan spa, menyediakan sofa yang nyaman untuk pelanggan, memutar musik yang membuat pelanggan rileks, memasang *free wifi* untuk pelanggan, menyediakan alat-alat kebersihan dan tempat penyimpanannya, menyediakan daftar menu layanan, mengatur instalasi listrik, menggunakan warna cat yang natural, menyediakan layanan perawatan rambut dan tubuh yang beragam, menetapkan waktu kerja karyawan dan tata tertib, mengatur letak ruangan yang berhubungan agar tidak terlalu jauh, mempekerjakan *cleaning service*, mengecek persediaan dan inventaris salon setiap hari, mencuci handuk setiap habis pakai, menyediakan bahan bacaan, menyediakan seragam untuk karyawan, dan menerapkan aturan berpenampilan.

Kata kunci: jasa, perancangan jasa, *quality function deployment*