

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN JASA DI KEDAI KOPI
PATAH TUMBUH DENGAN METODE SERVICE QUALITY**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



**Michael Simanjuntak
170609443**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI KEDAI KOPI PATAH TUMBUH DENGAN METODE SERVICE QUALITY

yang disusun oleh

Michael Simanjutak

170609443

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 Januari 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ir. Lenny Halim, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 24 Januari 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 : Michael Simanjuntak

NPM : 170609443

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Perbaikan Kualitas Layanan Jasa di Kedai Kopi Patah Tumbuh Dengan Metode *Service Quality*" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2022/2023 yang bersifat orisinal 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, 21 Desember 2023

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features a Garuda bird and the text '10000', 'REPUBLIK INDONESIA', and 'POS'. Below the signature, the text 'EF2ALX042989230' is printed.

Michael Simanjuntak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya dan berkat-Nya dapat memulai menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan membantu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T. M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Baju Bawono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam tugas akhir ini
3. Kedua Orang tua saya, Aman Simanjuntak dan Linria Samosir yang selalu mendukung, mendoakan, dan menyemangati saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir dan meraih mimpi anaknya, baik, secara materi maupun nonmateri yang terbaik.
4. Ketiga saudara saya, Veronica Simanjuntak, Verawati Simanjuntak, dan Hengky Fernando Simanjuntak yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal penulis selama proses perkuliahan berlangsung
6. Saudari Virginia Prisil sebagai pemilik kedai kopi Patah Tumbuh yang telah bersedia menyediakan tempat untuk penulis melakukan penelitian.
7. Teman-teman kontrakan, KOMAPA, dan seluruh teman angkatan 17 Teknik Industri yang telah mendukung, berdiskusi dan semua seluruh pihak yang berkontribusi yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan semoga tidak menjadi hambatan bagi pembaca untuk memahami maksud dan tujuan yang penulis sampaikan. Sekian yang penulis dapat sampaikan, semoga tugas akhir dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 21 Desember 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and several smaller loops and strokes below it.

Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN PENGESAHAN	I
	PERNYATAAN ORIGINALITAS	li
	KATA PENGANTAR	lii
	DAFTAR ISI	lv
	DAFTAR TABEL	v
	DAFTAR GAMBAR	vii
	ABSTRAK	lx
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	7
	1.3. Tujuan Penelitian	8
	1.4. Batasan Masalah	8
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	9
	2.1. Tinjauan Pustaka	9
	2.2. Dasar Teori	16
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	26
	3.1. Metode Penelitian	26
	3.2. Tahap penelitian	26
BAB 4	DESKRIPSI PENELITIAN	32
	4.1. Gambaran Umum Perusahaan	32
BAB 5	PENGOLAHAN DATA	40
	5.1. Pengolahan Data	40
	5.2. Data Responden	41
	5.3. Uji Validitas	45
	5.4. Uji Realibilitas	51
	5.5. Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	52
	5.6. Uji <i>Importance Performance Analysis</i>	62
BAB 6	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
	6.1. Analisis Atribut Pelayanan	67
BAB 7	USULAN DAN IMPLEMENTASI	72
	7.1. Usulan Perbaikan	72
	7.2. Solusi Alternatif	75
	7.3. Implementasi Usulan Perbaikan	80

	7.4. Hasil Implementasi Sebelum dan Sesudah	90
BAB 8	KESIMPULAN DAN SARAN	94
	8.1. Kesimpulan	89
	8.2. Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA	96
	LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penjabaran Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1. Metode <i>Manual Brewing</i> V60	37
Tabel 4.2. Metode Mesin Espresso	38
Tabel 5.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 5.2. Data Responden Berdasarkan Umur	42
Tabel 5.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 5.4. Data Responden Berdasarkan Gaji	43
Tabel 5.5. Data Responden Berdasarkan Mengatahui Dari	43
Tabel 5.6. Data Frekuensi kedatangan Dalam Satu Bulan	44
Tabel 5.7. Data Responden Berkunjung Dengan Siapa	44
Tabel 5.8. Nilai rtabel	46
Tabel 5.9. Nilai rhitung Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>) X1	47
Tabel 5.10. Nilai rhitung Kehandalan (<i>Reliability</i>) X2	48
Tabel 5.11. Nilai rhitung Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) X3	49
Tabel 5.12. Nilai rhitung Jaminan (<i>Assurance</i>) X4	50
Tabel 5.13. Nilai rhitung Empati (<i>Empathy</i>)	50
Tabel 5.14. Tingkat Reliabilitas	51
Tabel 5.15. Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepuasan	52
Tabel 5.16. Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepentingan	52
Tabel 5.17. Tingkat Kepentingan dan kepuasan Konsumen Mengenai Dimensi Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	53
Tabel 5.18. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Mengenai Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	54
Tabel 5.19. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Mengenai Dimensi Daya Tanggap	55
Tabel 5.20. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Mengenai Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	55
Tabel 5.21. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Mengenai Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	56
Tabel 5.22. Kepentingan, Kepuasan dan <i>Gap</i> Setiap Atribut	57
Tabel 5.23. Data <i>Ranking Gap Servqual</i> (<i>Service Quality</i>)	59
Tabel 5.24. hasil Perhitungan Gap Setiap Dimensi	61
Tabel 5.25. Data Nilai Tingkat Kinerja Kepentingan	62

Tabel 7.1. Usulan Perbaikan Patah Tumbuh	72
Tabel 7.2. Karakteristik Biji Kopi Arabica dan Robusta	85
Tabel 7.3. Panduan <i>Manual Brewing</i> V60	86
Tabel 7.4. Komentar Konsumen Hasil Implementasi	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Mesin Espresso	3
Gambar 1.2. <i>Manual Brewing</i>	3
Gambar 1.3. Hasil <i>Rating</i> pada <i>Google Review</i> Terhadap Patah Tumbuh	5
Gambar 1.4. Keluhan Pelanggan Patah Tumbuh Terhadap Keramahan Barista	6
Gambar 1.5. Ulasan pada <i>Google Review</i> Ketidakpuasan Terhadap Produk Minuman	6
Gambar 2.1. Metode <i>Servqual</i> Dikembangkan oleh Parasuraman (1998)	22
Gambar 3.1. Diagram Tahap <i>Emphatize</i> dan Tahap <i>Define The Problem</i>	26
Gambar 3.2. Diagram Tahap <i>Ideate Alternate</i> dan <i>Selection of Solution</i>	28
Gamabar 3.3. Diagram <i>Prototype</i>	29
Gambar 3.4. Diagram Tahap Test	30
Gambar 4.1. Lokasi Patah Tumbuh	31
Gambar 4.2. Ruang Kerja Membuat Minuman	32
Gambar 4.3. Ruang kerja Membuat Makanan	32
Gambar 4.4. Tempat Parkir Patah Tumbuh	33
Gambar 4.5. Alat <i>Manual Brewing</i>	33
Gambar 4.6. Mesin Espresso	34
Gambar 4.7. <i>Smoking Area</i>	35
Gambar 4.8. <i>No Smoking Area</i>	36
Gambar 4.9. Standar Operasional Patah Tumbuh (SOP)	37
Gambar 5.1. Diagram Kartesius	59
Gambar 6.1. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 5	61
Gambar 6.2. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 11	63
Gambar 6.3. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 20	64
Gambar 7.1. <i>Barcode</i> Menu Patah Tumbuh	70
Gambar 7.2. Langkah-Langkah Pelatihan kepada Barista	74
Gambar 7.3. Formulir Penilaian Patah Tumbuh Dalam Bentuk Fisik	76
Gambar 7.4. Desain Daftar Menu Patah Tumbuh	78
Gambar 7.8. <i>Barcode</i> Formulir Penilaian Patah Tumbuh	82
Gambar 7.9. Formulir Penilaian Patah Tumbuh dalam Bentuk <i>Barcode</i>	85
Gambar 7.14. Komentar Konsumen Sebelum Implementasi	85
Gambar 7.15. <i>Google Review</i> Sebelum Melakukan Implementasi	85
Gambar 7.16. Tanggapan Konsumen Terhadap Implementasi	86
Gambar 7.17. <i>Google Review</i> Sesudah Melakukan Implementasi	86

Gambar 7.18. Hasil Implementasi Berdasarkan <i>Google Review</i>	87
Gambar 7.19. Komentar Konsumen Hasil Implementasi	87
Gambar 7.20. Bukti Pemilik Mengawasi Proses Implementasi	88

INTISARI

Bisnis kopi dan makanan berkembang pesat, khususnya di kalangan anak muda. Kedai kopi menjadi tempat berkumpul, terutama di kalangan mahasiswa seperti di daerah Seturan. Salah satunya adalah Kedai Kopi Patah Tumbuh di Yogyakarta, yang menyajikan berbagai jenis kopi dan minuman segar. Peneliti melakukan identifikasi masalah yang terjadi pada Patah Tumbuh melalui observasi dan wawancara dengan *stakeholder* sehingga mendapatkan permasalahan yang terjadi yaitu terdapat keluhan konsumen terhadap layanan dan produk yang mengakibatkan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan Patah Tumbuh. Tujuan penelitian ini mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan konsumen, mengidentifikasi atribut layanan yang perlu perbaikan dan memberikan usulan perbaikan untuk menurunkan keluhan konsumen.

Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang pernah berkunjung di Patah Tumbuh setelah itu melakukan analisis tingkat kepuasan menggunakan metode *SERVQUAL*. Langkah berikutnya adalah melakukan analisis menggunakan metode *important performance analysis* (IPA) dan *Fishbone Diagram* untuk mengetahui prioritas perbaikan yang akan dilakukan pada Patah Tumbuh.

Hasil penelitian menunjukkan 28 atribut layanan yang dikelompokkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Nilai rata-rata kepuasan adalah 4,336 dan nilai rata-rata kepentingan 4,476 dengan nilai *gap* -0,139. Nilai minus pada *gap* menunjukkan bahwa konsumen belum puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Patah Tumbuh. Terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu atribut 5, atribut 11, dan atribut 20. Peneliti memberikan 3 usulan perbaikan yaitu membuat desain daftar menu baru, membuat panduan karakteristik biji kopi dan panduan membuat kopi manual *brewing* V60, dan membuat formulir pengukuran kepuasan bagi konsumen yang sudah berkunjung di Patah Tumbuh.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan konsumen, *SERVQUAL*, *Important performance analysis*, atribut perbaikan