

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. <i>Quality & Reliability Engineering</i>2. <i>Engineering Management</i> |
|--|

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PELANGGAN PADA WARUNG KOPI KEDAI
JALAN TENGAH**

TUGAS AKHIR

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



**Andreanna Aristaanisa Ilyas
20 06 10669**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA WARUNG KOPI KEDAI JALAN
TENGAH

yang disusun oleh

Andreanna Aristaanisa Ilyas

200610669

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 Mei 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	: F. Edwin Wiranata, S.Pd., M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: DM. Ratna Tungga D., S.Si., M.T.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 29 Mei 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 : Andreanna Aristaanisa Ilyas

NPM : 20 06 10669

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya dengan judul “Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Warung Kopi Kedai Jalan Tengah” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2023/2024 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya apapun.

Bilamana 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 oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 13 Mei 2024

Yang menyatakan,



Andreanna Aristaanisa Ilyas

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa atas restu dan berkat dari-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Warung Kopi Kedai Jalan Tengah” dengan baik dan lancar guna memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Teknik Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penelitian dan penyusunan laporan Tugas Akhir ini tentunya terdapat dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyelesaian seluruh masalah yang terjadi. Oleh sebab itu dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

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 Kepala Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. Twin Yoshua R. Destyanto., S.T., M.Sc., Ph.D., IPM. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ir. Baju Bawono S.T., M.T., IPU. selaku Dosen Pembimbing yang telah melakukan bimbingan dengan sabar kepada penulis selama penyelesaian Tugas Akhir.
5. Tante Shinta Holina, Abang Yoga Patria Wicaksono, Abang Doni Hendra Permana dan seluruh karyawan Kedai Jalan Tengah yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan penelitian.
6. Alm. Papa Hosein Ilyus, Mama Leny, Saudara Arif dan Tata yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama melakukan kegiatan penelitian.
7. Jan Shani Santoso dan teman-teman “Apa hayo” lainnya yang selalu memberikan dorongan semangat dan selalu memberikan kritik dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir.
8. Desi Afiani dan Avent yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis selama pelaksanaan penulisan Laporan Tugas Akhir.
9. Pemilik NPM 201710761 yang pernah memberikan bantuan dan dukungan dalam pencarian objek Tugas Akhir serta memberikan pelajaran hidup selama pelaksanaan Tugas Akhir berlangsung.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan pada laporan, oleh karena itu peneliti sangat menerima kritikan maupun saran yang diberikan oleh pembaca sehingga menjadi pembelajaran dan menambah wawasan bagi penulis untuk kedepannya. Akhir kata peneliti berharap bahwa Tugas Akhir yang telah dibuat ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 13 Mei 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

Andreanna Aristaanisa Ilyas

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	COVER	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
	KATA PENGANTAR	iv
	DAFTAR ISI	vi
	DAFTAR TABEL	viii
	DAFTAR GAMBAR	xi
	INTISARI	xiii
1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Penelusuran Masalah	4
	1.3. Rumusan Masalah	6
	1.4. Tujuan Penelitian	6
	1.5. Batasan Penelitian	6
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	7
	2.1. Tinjauan Pustaka	7
	2.2. Dasar Teori	24
3	ANALISIS AKAR MASALAH DAN PEMILIHAN SOLUSI	31
	3.1. Analisis Akar Masalah	31
	3.2. Pengembangan Alternatif Solusi	36
	3.3. Pemilihan Solusi	38
	3.4. Pemilihan Metode	39
4	METODOLOGI PENELITIAN	46
	4.1. Jenis, Waktu dan Lokasi Penelitian	46
	4.2. Metodologi Penelitian	46
	4.3. Keunikan Penelitian	55
	4.4. Kode Etik dan Standar Penelitian	56
	4.5. Anggaran Penelitian	57
	4.6. Jadwal Kegiatan	57
5	PERANCANGAN KUESIONER DAN PENGUMPULAN DATA	59
	5.1. Perancangan Kuesioner	59
	5.2. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data Kuesioner	83

6	ANALISIS DATA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA	87
	6.1. Analisis Data Responden	87
	6.2. Analisis Data Menggunakan Metode <i>Service Quality</i>	90
	6.3. Pengolahan Data Menggunakan Metode IPA	97
7	PERANCANGAN IMPLEMENTASI PERBAIKAN MENGGUNAKAN METODE AHP	104
	7.1. Penambahan Properti Papan Tulis	104
	7.2. Perancangan Standar Operasional Prosedur dan <i>Work Instruction</i>	108
	7.3. Perancangan dan Penambahan Fasilitas Buku Menu Baru Elektronik	129
8	EVALUASI HASIL IMPLEMENTASI PERBAIKAN	138
	8.1. Alternatif Perancangan Implementasi Terpilih	138
	8.2. Penerapan Hasil Implementasi Perbaikan	138
	8.3. Perbandingan Jumlah Pengunjung Sebelum dan Sesudah Implementasi	143
	8.4. Perbandingan <i>Indeks Rata-Rata Penilaian Google Review</i> Sebelum dan Sesudah Implementasi	145
	8.5. Tanggapan Para <i>Stakeholder</i>	148
9	PENUTUP	149
	9.1. Kesimpulan	149
	9.2. Saran	149
	DAFTAR PUSTAKA	xiv
	LAMPIRAN	xxi

DAFTAR TABEL

JUDUL	HAL
Tabel 2.1. Ringkasan Tinjauan Pustaka	12
Tabel 3.1. Komentar Keluhan Pengunjung	31
Tabel 3.2. Alternatif Solusi Permasalahan	36
Tabel 3.3. Pemilihan Solusi	39
Tabel 3.4. Pemilihan Metode	40
Tabel 3.5. Pemilihan Metode Solusi Terpilih	43
Tabel 4.1. Anggaran Penelitian	57
Tabel 4.2. Jadwal Kegiatan Penelitian	58
Tabel 5.1. Hasil Penentuan Atribut Penelitian	60
Tabel 5.2. Dimensi Seluruh Pelayanan	66
Tabel 5.3. Skala <i>Likert</i> Penilaian Kualitas	67
Tabel 5.4. Hasil Rekapitulasi Data Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 5.5. Hasil Rekapitulasi Data Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan	75
Tabel 5.6. Hasil Rekapitulasi Data Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan	79
Tabel 5.7. Hasil Rekapitulasi Data Uji Reliabilitas Seluruh Tingkatan	83
Tabel 5.8. Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelayanan Responden	84
Tabel 5.9. Rekapitulasi Data Tingkat Harapan Pelayanan Responden	85
Tabel 5.10. Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan Pelayanan Responden	86
Tabel 6.1. Rekapitulasi Data Diri Responden	90
Tabel 6.2. Analisis Atribut Menggunakan Metode <i>Service Quality</i>	91
Tabel 6.3. Urutan Atribut Berdasarkan Nilai <i>Gap</i> Metode <i>Service Quality</i>	94
Tabel 6.4. Analisis Atribut Menggunakan Metode IPA	98
Tabel 6.5. Atribut Kuadran 1 (<i>Concentrate Here</i>)	101
Tabel 6.6. Atribut Kuadran 2 (<i>Keep Up the Good Work</i>)	102
Tabel 6.7. Atribut Kuadran 3 (<i>Low Priority</i>)	103
Tabel 6.8. Atribut Kuadran 4 (<i>Possible Overkill</i>)	103
Tabel 7.1. Aspek Penilaian Properti Papan Tulis	104
Tabel 7.2. Perhitungan Hasil Keputusan Properti Papan Tulis <i>Owner</i>	107

Tabel 7.3. Perhitungan Hasil Keputusan Properti Papan Tulis General Manager	107
Tabel 7.4. Perhitungan Hasil Keputusan Properti Papan Tulis Manager	108
Tabel 7.5. Penilaian Properti Papan Tulis Terpilih	108
Tabel 7.6. Daftar Standar Operasional Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman	109
Tabel 7.7. <i>Checker</i> Standar Operasional Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman	111
Tabel 7.8. Daftar <i>Work Instruction Waitress</i>	113
Tabel 7.9. <i>Checker Work Instruction Waitress</i>	114
Tabel 7.10. Daftar <i>Work Instruction Cashier</i>	116
Tabel 7.11. <i>Checker Work Instruction Cashier</i>	118
Tabel 7.12. Daftar <i>Work Instruction Cleaning Service</i>	120
Tabel 7.13. <i>Checker Work Instruction Cleaning Service</i>	121
Tabel 7.14. Aspek Penilaian Perancangan SOP / WI	127
Tabel 7.15. Perhitungan Hasil Keputusan Perancangan SOP / WI Owner	127
Tabel 7.16. Perhitungan Hasil Keputusan Perancangan SOP / WI General Manager	128
Tabel 7.17. Perhitungan Hasil Keputusan Perancangan SOP / WI Manager	128
Tabel 7.18. Penilaian Perancangan SOP / WI	128
Tabel 7.19. Aspek Penilaian Perancangan Buku Menu	134
Tabel 7.20. Perhitungan Hasil Keputusan Perancangan Buku Menu Owner	136
Tabel 7.21. Perhitungan Hasil Keputusan Perancangan Buku Menu General Manager	137
Tabel 7.22. Perhitungan Hasil Keputusan Perancangan Buku Menu Manager	137
Tabel 7.23. Penilaian Perancangan Buku Menu	137
Tabel 8.1. Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Setelah Implementasi	143
Tabel 8.2. Perbandingan Jumlah Pengunjung Sebelum dan Sesudah Implementasi	145
Tabel 8.3. Perbandingan <i>Indeks Rating</i> Penilaian <i>Google Review</i> Sebelum dan Sesudah Implementasi	146

Tabel 8.4. Penilaian Pengunjung pada <i>Google Review</i> Setelah Implementasi	146
Tabel 8.5. Tanggapan Para <i>Stakeholder</i>	148

DAFTAR GAMBAR

JUDUL	HAL
Gambar 1.1. Grafik Jumlah Pengunjung Terendah Selama Bulan April 2023	2
Gambar 1.2. Rating <i>Google Review</i> Kedai Jalan Tengah	2
Gambar 1.3. Grafik Jumlah Pengunjung Kedai Jalan Tengah Terendah	4
Gambar 1.4. Grafik Jumlah Pengunjung Kedai Jalan Tengah Tertinggi	5
Gambar 2.1. Variabel Empat Kuadran Metode IPA	28
Gambar 3.1. Postingan Instagram Kedai Jalan Tengah	35
Gambar 3.2. <i>Interrelationship Diagram</i> Kedai Jalan Tengah	36
Gambar 4.1. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Empathize</i>	47
Gambar 4.2. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Define</i>	49
Gambar 4.3. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Ideate</i>	51
Gambar 4.4. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Prototype</i>	52
Gambar 4.5. <i>Flowchart</i> Tahap <i>Test</i>	54
Gambar 5.1. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan	69
Gambar 5.2. Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan	74
Gambar 5.3. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan	78
Gambar 5.4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelayanan	82
Gambar 5.5. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelayanan	82
Gambar 5.6. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pelayanan	83
Gambar 6.1. Diagram Persentase Jenis Kelamin Responden	86
Gambar 6.2. Diagram Persentase Rentang Usia Responden	88
Gambar 6.3. Diagram Persentase Pekerjaan Responden	88
Gambar 6.4. Diagram Persentase Frekuensi Kunjungan Responden	89
Gambar 6.5. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	101
Gambar 7.1. Ilustrasi <i>Whiteboard</i>	104
Gambar 7.2. Ilustrasi <i>Blackboard</i>	105
Gambar 7.3. <i>Barcode</i> Evaluasi Kinerja Pegawai	124
Gambar 7.4. Isi Formulir Evaluasi Kinerja Pegawai	125
Gambar 7.5. <i>Barcode</i> Menu Baru Elektronik Kedai Jalan Tengah	130
Gambar 7.6. Perancangan Desain Pertama Buku Menu Makanan	128
Gambar 7.7. Perancangan Desain Pertama Buku Menu Minuman	131
Gambar 7.8. Perancangan Desain Kedua Buku Menu Makanan	132

Gambar 7.9. Perancangan Desain Kedua Buku Menu Minuman	134
Gambar 8.1. Hasil Implementasi Penambahan Properti Papan Tulis	139
Gambar 8.2. Hasil Implementasi <i>Checker</i> Penyajian Makanan dan Minuman Serta Kinerja Pegawai	140
Gambar 8.3. Hasil Penerapan Penggunaan <i>Checker</i>	141
Gambar 8.4. Hasil Implementasi <i>Barcode</i> Kuesioner Evaluasi Kinerja Pegawai	142
Gambar 8.5. Hasil Implementasi Buku Menu Elektronik Menggunakan <i>Barcode</i>	143
Gambar 8.6. <i>Rating Google Review</i> Setelah Implementasi	145

INTISARI

Kedai Jalan Tengah merupakan sebuah warung kopi dengan konsep kolaborasi dua budaya yaitu Chinese dan Minangkabau yang berpusat di Kota Padang yang bergerak dalam bidang jasa makanan dan minuman. Permasalahan utama yang terjadi terdapat pada tidak tercapainya target terhadap jumlah pengunjung dengan minimal 100 pengunjung per hari. Persentase keberhasilan pencapaian target jumlah pengunjung minimal 100 pengunjung per hari dalam waktu 7 bulan pada tahun 2023 mencapai 42,92%. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan jumlah pengunjung harian hingga mencapai target yang telah ditentukan. Untuk menarik pengunjung datang, maka penting untuk memperhatikan media sosial terutama pada *Google Review* dengan indeks rata-rata awal adalah sebesar 4. Penilaian *rating Google Review* yang masih memiliki *rating* dengan indeks antara 1 hingga 3 dan terdapat komentar negatif sebanyak 19 orang menjadi pengaruh akan kehadiran pengunjung.

Metode yang digunakan selama melakukan penelitian adalah *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk menentukan tingkat kepuasan dan harapan sehingga menghasilkan nilai *Gap* untuk selanjutnya diolah dalam menentukan tingkat prioritas perbaikan berdasarkan *Gap* tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Seluruh penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data secara kuesioner sehingga memperoleh jawaban sejumlah 106 responden. Pada kuesioner tersebut terdapat 5 dimensi dan 18 atribut pernyataan. Perancangan implementasi yang dilakukan adalah dengan menambahkan properti papan tulis untuk informasi menu habis, perancangan Standar Operasional Prosedur bagi penyajian makanan dan minuman serta perancangan *Work Instruction* bagi seluruh pegawai warung kopi, dan perancangan buku menu baru secara elektronik. Pengambilan keputusan perancangan alternatif ini dilakukan bersama para *stakeholder* terutama kepada pihak Kedai Jalan Tengah dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*.

Berdasarkan hasil dari perancangan alternatif implementasi yang telah terpilih tersebut, maka dilakukan implementasi. Hasil implementasi telah dilakukan di lokasi objek dengan menambahkan properti *whiteboard* pada meja kasir untuk menuliskan menu yang sedang habis, perancangan daftar *checker* berisi WI setiap karyawan dan SOP penyajian makanan serta minuman, dan perancangan buku menu elektronik dalam bentuk *barcode* yang diletakan pada setiap meja makan warung kopi. Setelah dilakukan implementasi, diperoleh pencapaian keberhasilan terhadap target jumlah pengunjung harian minimal 100 pengunjung adalah sebesar 62,72% dan tingkat jumlah pengunjung mengalami peningkatan target sebesar 17,69% terhadap rata-rata perbandingan jumlah pengunjung sebelum dilakukan implementasi. Selanjutnya terdapat peningkatan terhadap *indeks rating* rata-rata *Google Review* Kedai Jalan Tengah yaitu menjadi 4,2 dengan total ulasan sebanyak 104 memiliki persentase kenaikan sebesar 5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, dan *Analytical Hierarchy Process*