1. *Quality & Reability Engineering*
2. *Engineering Management*

PERANCANGAN *ADDITIONAL FACILITIES* DAN *SOP* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN WARUNG ONTI ANI

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana Teknik Industri

ETHELDREDA FALLOVI

210611512

PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI

DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERANCANGAN ADDITIONAL FACILITIES DAN SOP GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN WARUNG ONTI ANI

yang disusun oleh

Etheldreda Fallovi

210611512

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Mei 2026

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Ir. Twin Yoshua Raharjo Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Ir. Twin Yoshua Raharjo Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Ir. Indah Sepwina Putri, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ika Murti Kristiyani, M.Pd.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Mei 2026

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

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 : Etheldreda Fallovi

NPM : 210611512

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul “Perancangan *Additional Facilities* dan *Sop* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Warung Onti Ani” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2025/2026 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya mana pun.

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, 23 Februari 2026

Yang menyatakan,



Etheldreda Fallovi

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan penyusunan laporan tugas akhir hingga selesai. Penyusunan laporan Tugas Akhir yang disusun ini bertujuan sebagai salah-satu persyaratan lulus untuk menyelesaikan perkuliahan dengan mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pada pelaksanaan seluruh penyusunan laporan tugas akhir, penulis berterima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dan membimbing dalam proses penyusunan tugas akhir, antara lain:

1. Tuhan Yesus atas berkat dan rahmat yang telah diberikan dalam proses penyusunan tugas akhir.
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan, memotivasi, dan memberikan dukungan penulis dalam penyusunan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
4. Bapak Dr. Ir. Ign. Luddy Indra Purnama, M.Sc., IPU., selaku Ketua Departemen Teknik Industri.
5. Bapak Ir. Twin Yoshua R. Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM, selaku Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri.
6. Bapak Ir. Twin Yoshua R. Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM, selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa dengan sepenuh hati membimbing, mengarahkan, dan mendukung dalam proses penyusunan tugas akhir.
7. Para dosen Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu kepada penulis semasa kuliah.
8. Bapak Imanuel dan seluruh karyawan di Warung Onti Ani yang telah menerima dan membantu penulis selama proses penelitian yang dilakukan.
9. Teman-teman penulis yang memberikan dukungan dan motivasi serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, namun banyak membantu penulis.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, maka penulis memohon maaf dan apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 24 Februari 2026



Etheldreda Fallovi

DAFTAR ISI

SAMPUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

PERNYATAAN ORIGINALITAS iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN xi

INTISARI xii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Penelusuran Masalah 2

1.3. Rumusan Masalah 9

1.4. Tujuan Tugas Akhir 10

1.5. Batasan Tugas Akhir 10

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI 11

2.1. Tinjauan Pustaka 11

2.2. Dasar Teori 20

BAB 3 PENGEMBANGAN DAN PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI 28

3.1. Analisis Akar Masalah 28

3.2. Pengembangan dan Pemilihan Alternatif Solusi 31

3.3. Penentuan Metode 34

BAB 4 METODOLOGI 37

4.1. Tahap *Empathize* 37

4.2. Tahap *Define* 39

4.3. Tahap *Ideate* 41

4.4. Tahap *Prototype* 43

4.5. Tahap *Test* 44
4.6. Standar dan Kode Etik 46
4.7. Keunikan 46
BAB 5 PERANCANGAN KUESIONER DAN PENGUMPULAN DATA 48
5.1. Profil Usaha 48
5.2. Perancangan Kuesioner 48
5.3. Melakukan Uji Kelayakan Kuesioner 54
5.4. Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuesioner 62
BAB 6 ANALISIS DATA PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA 66
6.1. Analisis Data Responden Hasil Kuesioner 66
6.2. Analisis Data Metode SERVQUAL (Service Quality) 69
6.3. Analisis Data Metode IPA (Importance Performance Analysis) 73
BAB 7 PERANCANGAN IMPLEMENTASI DAN HASIL IMPLEMENTASI 77
7.1. Perancangan Implementasi Perbaikan 77
7.2. Perancangan Implementasi yang Terpilih 86
7.3. Perbandingan Hasil Sebelum dan Sesudah Implementasi 93
BAB 8 PENUTUP 97
8.1. Kesimpulan 97
8.2. Saran 97
DAFTAR PUSTAKA xiii
LAMPIRAN xv

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kebutuhan *Stakeholder* 3
Tabel 1.2 Wawancara Konsumen 4
Tabel 2.1 Ringkasan Tinjauan Pustaka 16
Tabel 3.1 Alternatif Solusi Permasalahan 31
Tabel 3.2 Pemilihan Alternatif Solusi 33
Tabel 3.3 Pemilihan Metode 35
Tabel 5.1 Penentuan Atribut Pelayanan 50
Tabel 5.2 Pernyataan Kuesioner untuk Dimensi Seluruh Pelayanan 52
Tabel 5.3 Penilaian Terhadap Tingkat Kualitas 53
Tabel 5.4 Rekapitulasi Data Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelayanan 56
Tabel 5.5 Rekapitulasi Data Hasil Uji Validitas Harapan Pelayanan 58
Tabel 5.6 Rekapitulasi Data Hasil Uji Validitas Kepentingan Pelayanan 60
Tabel 5.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Tingkatan Pelayanan 62
Tabel 5.8 Rekapitulasi Data Responden Tingkat Kepuasan 63
Tabel 5.9 Rekapitulasi Data Responden Tingkat Harapan 64
Tabel 5.10 Rekapitulasi Data Responden Tingkat Kepentingan 65
Tabel 6.1 Rekapitulasi Hasil Responden 69
Tabel 6.2 Hasil GAP Metode *Service Quality* 71
Tabel 6.3 Rekapitulasi Urutan Nilai *GAP* 72
Tabel 6.4 Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* 73
Tabel 6.5 Atribut Kuadran I (*Concentrate Here*) 75
Tabel 6.6 Atribut Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) 75
Tabel 6.7 Atribut Kuadran III (*Low Priority*) 76
Tabel 6.8 Atribut Kuadran IV (*Possible Overkill*) 76
Tabel 7.1 Standar Operasional Prosedur Kebersihan Area Penyajian 83
Tabel 7.2 *Checklist* SOP 85
Tabel 7.3 Rekapitulasi Hasil Jumlah Transaksi Setelah Implementasi 94
Tabel 7.4 Perbandingan Jumlah Transaksi Sebelum Dan Setelah Implementasi 94
Tabel 7.5 Rincian Anggaran 96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan Onti Ani 6
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Transaksi Warung Onti Ani 8
Gambar 1.3 Jumlah Data Transaksi Tertinggi Warung Onti Ani 9
Gambar 2.1 Model SERVQUAL 25
Gambar 2.2 Model IPA 26
Gambar 3.1 *Interrelationship* Diagram Warung Onti Ani 30
Gambar 3.2 *Tools Eisenhower Matrix* 32
Gambar 4.1 Tahap *Empathizing* 38
Gambar 4.2 Tahap *Defining* 40
Gambar 4.3 Tahap *Ideation* 42
Gambar 4.4 Tahap *Prototyping* 44
Gambar 4.5 Tahap *Test* 45
Gambar 5.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan 55
Gambar 5.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan 57
Gambar 5.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan 59
Gambar 5.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan 61
Gambar 5.5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan 61
Gambar 5.6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan 62
Gambar 6.1 Diagram Persentase Jenis Kelamin 66
Gambar 6.2 Diagram Persentase Rentang Usia 67
Gambar 6.3 Diagram Persentase Pekerjaan 67
Gambar 6.4 Diagram Persentase Frekuensi Kunjungan 68
Gambar 6.5 Diagram IPA (*Importance Performance Analysis*) 74
Gambar 7.1 *Barcode* Buku Menu Elektronik 78
Gambar 7.2 Buku Menu Makanan dan Minuman Sebelum Perbaikan 79
Gambar 7.3 Tata Letak Sebelum Perbaikan 81
Gambar 7.4 Poster SOP 84
Gambar 7.5 Poster Media Penyampaian Keluhan atau Masukkan 86
Gambar 7.6 Implementasi Buku Menu Elektronik dan Nomor Meja 88
Gambar 7.7 Hasil Pengembangan Buku Menu 88
Gambar 7.8 Hasil Implementasi Penataan Kursi dan Meja 90
Gambar 7.9 Penambahan Meja Bagian Pintu Masuk Kiri 91
Gambar 7.10 Penambahan Meja Bagian Pintu Masuk Kanan 92

Gambar 7.10 Hasil Implementasi SOP Kebersihan Area Penyajian 92
Gambar 7.11 Hasil Implementasi Media Penyaluran Keluhan atau Masukan 93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian xv
Lampiran 2 Warung Onti Ani xvi
Lampiran 3 Lembar Kuesioner Kepuasan Pelanggan dengan *Google Form* xvii
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan xviii
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan xix
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan xx
Lampiran 7 Lembar Kuesioner Perbaikan Kualitas pelayanan dengan *Google Form* xxi
Lampiran 8 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan xxii
Lampiran 9 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan Pelayanan xxvi
Lampiran 10 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelayanan xxx
Lampiran 11 Wawancara *Owner* xxxiv
Lampiran 12 Kesimpulan Wawancara Kepada 5 Pekerja xxxiv
Lampiran 13 Kesimpulan Wawancara Kepada 15 Konsumen xxxv
Lampiran 14 Hasil Turnitin xxxv

INTISARI

Observasi Tugas Akhir ini dilakukan pada sebuah warung yang mengalami penurunan jumlah transaksi dalam periode September hingga Desember 2025. Penurunan transaksi terjadi secara berturut-turut dari 1210 transaksi pada bulan September menjadi 610 transaksi pada bulan Desember. Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pelayanan yang kurang optimal saat toko ramai, keterbatasan fasilitas operasional, jumlah pekerja yang sedikit, serta belum adanya sistem operasional yang terstruktur.

Tugas akhir ini menggunakan metode SERVQUAL dan metode IPA untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang ditemukan dan merancang perbaikan. Hasil analisis menunjukkan perlu perancangan daftar menu elektronik dengan menambahkan nomor meja, penataan meja dan kursi secara langsung, penyusunan SOP kebersihan area penyajian, dan media penyaluran keluhan dan masukan berupa poster.

Implementasi perbaikan dilakukan selama bulan April 2026 dengan adanya peningkatan jumlah transaksi sebesar 48 transaksi selama satu bulan. Hal tersebut menunjukkan bahwa CSF (*Critical Success Factor*) yaitu meningkatkan minimal 45 transaksi per hari telah tercapai. Dengan demikian perbaikan dinilai mampu meningkatkan jumlah transaksi dan pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Penurunan Kepuasan pelanggan, Penurunan Transaksi, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*,