

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
LANGGENG SARI**



Disusun Oleh:

Daffa Falih Hakim (19106065)

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

TUGAS AKHIR
EVALUASI KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
LANGGENG SARI

EVALUATION OF SERVICE QUALITY TO IMPROVE
CUSTOMER SATISFACTION IN LANGGENG SARI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



DAFFA FALIH HAKIM

19106065

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
LANGGENG SARI**

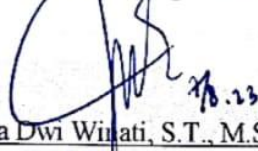
Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

DAFFA FALIH HAKIM

19106065

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal : 07 Agustus 2023

Pembimbing I,



(Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.)

NIDN. 0601049501

Penguji I,



(Halim Oista Karima, S.T., M.Sc.)

NIDN. 0601029601

Pembimbing II,



(Ade Yarifan Ramdani, S.T., M.T.)

NIDN. 0622019601

Penguji II,



(Dina Rachmawaty, S.T., M.T.)

NIDN. 0615089201


Ketua Program Studi S1 Teknik Industri



Aswan Munang, S.T., M.T.

NIDN. 0603048702

Mengetahui,
Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain



Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.

NIDN/0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama mahasiswa : Daffa Falih Hakim
NIM : 19106065
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul berikut:

EVALUASI KUALITAS LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI LANGGENG SARI

Dosen Pembimbing Utama : Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.
Dosen Pembimbing Pendamping : Ade Yanyan Ramdani, S.T., M.T.

1. Karya tulis ini adalah benar – benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 24 Juli 2023,

Yang Menyatakan



Daffa Falih Hakim

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wr.wb

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir beserta laporannya dengan tepat waktu dan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Pada penulisan penelitian ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang Tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis selama proses maupun penyusunan Tugas Akhir 2.
2. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri.
3. Ibu Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingannya selama proses pelaksanaan tugas akhir ini.
4. Bapak Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pelaksanaan tugas akhir ini.
5. Khusus teruntuk orang dengan NIM 20106096 yang selalu ada di setiap penulisan huruf pada skripsi ini terimakasih banyak selalu memberikan bantuan dan dukungan serta semangat selama proses penelitian hingga penyusunan Tugas Akhir selesai.
6. Pihak Langgeng Sari yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sebagai Tugas Akhir.
7. Untuk sahabat *Enjoyneering Adventure* yang sudah memberikan semangat, tempat berbagi cerita dan yang selau setia menemani semasa kuliah sampai pada penyusunan tugas akhir ini.

8. Untuk sahabat Bujangan Rinjani Chaos yang sudah membantu *healing* dan info senang-senang disela-sela waktu selama proses pengerjaan tugas akhir.
9. Teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendukung selama penyusunan Tugas Akhir 2.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan dan tidak sempurnaan penyusunan laporan tugas akhir. Meskipun telah disusun secara maksimal, Penulis berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan saran serta manfaat membangun kepada penulis demi sempurnanya Tugas Akhir 2 ini.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Purwokerto, 21 Juli 2023



Daffa Falih Hakim

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Studi Pustaka.....	7
2.2 Dasar Teori.....	14
2.2.1 Kualitas Layanan.....	14
2.2.2 Indikator Kualitas Layanan	15
2.2.3 Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>)	16
2.2.4 Harga (<i>Price</i>).....	16
2.2.5 Produk Wisata	16
2.2.6 Definisi Kepuasan Pelanggan	17
2.2.7 Teknik Sampling	18
2.2.8 Skala Likert	20
2.2.9 Uji Validitas	21
2.2.10 Uji Reabilitas.....	21

2.2.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	21
2.2.12	<i>Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)</i>	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Objek dan Subjek Penelitian.....	26
3.2	Diagram Alur Penelitian	26
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.1	Alat dan Bahan.....	29
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4	Teknik Analisa Data	31
3.4.1	Uji Kelayakan Data.....	31
3.4.2	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	32
3.4.3	Metode <i>Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)</i>	32
3.4.4	Atribut Penelitian	35
3.5	Jadwal Kegiatan	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	39
4.1.1	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.2	Demografi Responden Berdasarkan Umur	39
4.1.3	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
4.1.4	Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	40
4.2	Hasil Uji Instrumen.....	41
4.2.1	Uji Validitas	41
4.2.2	Uji Reliabilitas	45
4.3	Hasil Pengolahan Data.....	46
4.3.1	Hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	46
4.3.2	Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
4.3.3	Hasil <i>Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)</i>	59
4.4	Usulan dan Rekomendasi Perbaikan.....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Variabel dan Objek Penelitian Sebelumnya.....	10
Tabel 2. 2 Skala <i>Likert</i>	21
Tabel 2. 3 Kriteria Nilai CSI.....	23
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 3. 2 Perhitungan CSI.....	32
Tabel 3. 3 Atribut Penelitian	35
Tabel 3. 4 Jadwal Kegiatan	38
Tabel 4. 1 Demografi Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 2 Uji Validitas Tingkat Kinerja Langgeng Sari dan Caub.....	43
Tabel 4. 3 Uji Validitas Tingkat Harapan Langgeng Sari dan Caub	44
Tabel 4. 4 Uji Reabilitas Tingkat Kinerja Langgeng Sari dan Caub	46
Tabel 4. 5 Uji Realibilitas Tingkat Harapan Langgeng Sari dan Caub.....	47
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan CSI.....	49
Tabel 4. 7 Kriteria CSI.....	51
Tabel 4. 8 Hasil Mean Importance & Performance Langgeng Sari.....	53
Tabel 4. 9 Perhitungan IPA Langgeng Sari	54
Tabel 4. 10 Pemetaan Hasil Perhitungan IPA	56
Tabel 4. 11 Nilai Gap Langgeng Sari	61
Tabel 4. 12 Nilai Performance Difference Langgeng Sari.....	64
Tabel 4. 13 Pemetaan IPCA	69
Tabel 4. 14 Perbandingan IPA dan IPCA	73
Tabel 4. 15 Prioritas Perbaikan	77
Tabel 4. 16 Rekomendasi Perbaikan.....	78
Tabel 4. 17 SOP Pelayanan Langgeng Sari	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Omzet Langgeng Sari.....	3
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2. 2 Teknik <i>Sampling</i>	17
Gambar 2. 3 Kuadran IPA.....	22
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Kuadran IPCA	32
Gambar 4. 1 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4. 2 Demografi Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
Gambar 4. 3 Demografi Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	39
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius IPA	55
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius IPCA.....	71

DAFTAR ISTILAH

<i>Customer Satisfaction</i>	: Kepuasan Pelanggan
<i>Food Service</i>	: Usaha Bidang Kuliner
<i>Importance</i>	: Kepentingan / Harapan
<i>Performance</i>	: Performa / Kinerja
<i>Performance Difference</i>	: Nilai selisih tingkat kinerja dengan pesaing
GAP	: Nilai selisih tingkat kinerja dengan kepentingan
<i>Competitor</i>	: Pesaing usaha bisnis serupa
<i>SERVQUAL</i>	: Kualitas Layanan
CSI	: Indeks Kepuasan Pelanggan
SOP	: Standar Operasional Prosedur

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian	100
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	103
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	107