

TUGAS AKHIR
EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA RUMAH ICE CREAM
PURWOKERTO



RENATA NOVITASARI
19106044

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023

TUGAS AKHIR

**EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA RUMAH ICE CREAM
PURWOKERTO**

***EVALUATION AND IMPROVEMENT OF SERVICE
QUALITY AT PURWOKERTO ICE CREAM HOUSE***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



RENATA NOVITASARI
19106044

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

2023

**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR
EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA RUMAH ICE CREAM PURWOKERTO**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Renata Novitasari

19106044

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal 16 Agustus 2023:

Pembimbing I,

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

NIDN. 0601049501

Penguji I,

(Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T.)

NIDN. 0622019601

Pembimbing II,

(^{dan Famila}
Ridho Aranda, S.Pd., M.Si)

NIDN. 0626049003

Penguji II,

(Aswan Munang, S.T., M.T.)

NIDN. 0603048702

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

(Aswan Munang, S.T., M.T.)

NIDN. 0603048702

Mengetahui,

Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain

(Muhammad Fajar Sidig, S.T., M.T.)

NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : **Renata Novitasari**
NIM : **19106044**
Program Studi : **S1 Teknik Industri**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Ice Cream Purwokerto

Dosen Pembimbing Utama : **Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.**
Dosen Pembimbing Pendamping : **Ridho Ananda, S.Pd., M.Si.**

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 tanggungjawab 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, 16 Agustus 2020,

Yang Menyatakan,


Renata Novitasari

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb, Shalom, Om Swastiastu, Namu Budaya, Salam Kebajikan.

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta menyusun laporan Tugas Akhir dengan tepat waktu dan sebaik-baiknya. Tugas Akhir dilaksanakan sebagai salah satu persyaratan akademik Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Laporan ini tidak akan terbentuk tanpa bantuan dari pihak institusi, perusahaan, dan tentu saja keluarga dan teman-teman penulis. Maka dari itu, penulis menyampaikan banyak rasa terima kasih kepada:

1. Orang Tua penulis, yang tidak pernah lupa memberi doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan terutama pada masa-masa Tugas Akhir, mulai dari tahap awal hingga laporan ini berhasil disusun. Tanpa Papah, penulis tidak akan bisa melangkah sejauh ini.
2. Kepada kedua kakak dan Keluarga Besar, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam menjalani masa perkuliahan dan Tugas Akhir.
3. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T, selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T., selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Ibu Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa mendampingi dan memberikan bimbingan selama proses pelaksanaan Tugas Akhir hingga penulis dapat menyelesaikan laporannya dengan baik dan juga dengan sabar.

7. Bapak Ridho Ananda, S.Pd., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu mendampingi dan membantu penulis selama masa Tugas Akhir hingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
8. Bapak Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji 1.
9. Kokoh Joshua selaku pemilik Rumah Ice Cream Purwokerto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada Rumah Ice Cream Purwokerto. Serta banyak memberikan bantuan mengenai data-data yang diperlukan, sekaligus membimbing penulis selama proses Tugas Akhir.
10. Emmanuel Genesis Evan Devara sebagai *partner* penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan juga membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
11. Sahabat-sahabat penulis, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih sudah memberikan dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan sampai penyelesaian Tugas Akhir.

Laporan Tugas Akhir ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Namun dengan demikian penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Purwokerto, 16 Agustus 2023

Renata Novitasari

DAFTAR ISI

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 LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti	8
1.4.2. Manfaat Bagi Institusi	8
1.4.3. Manfaat Bagi Perusahaan	8
1.4.4. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan	8
1.5 Batasan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2.1 Harga	15
2.2.2 Kualitas Layanann	16
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17

2.2.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	18
2.2.5 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	18
2.2.6 Tahap Penyusunan Matrik <i>House Of Quality (HOQ)</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	25
3.1.1 Objek Penelitian	25
3.1.2 Subjek Penelitian.....	25
3.2 Alur Penelitian	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Teknik Analisa Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Penentuan Sampel dan Atribut Kuesioner	33
4.1.1 Hasil Penentuan Sampel Penelitian.....	33
4.1.2 Atribut Kuesioner	33
4.2 Hasil Kuesioner dan Uji Data	34
4.2.1 Hasil Uji Validitas	34
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	36
4.2.3 Hasil Kuesioner Kepuasan dan Kepentingan	37
4.3 Penyusunan <i>House Of Quality</i>	38
4.3.1 <i>Voice of Costumer (VOC)</i>	38
4.3.2 <i>Planning Matrix (Matrik Perencanaan)</i>	39
4.3.3 <i>Technical Response (Respon Teknis)</i>	48
4.4 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	66
4.5 Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
Tabel 2.2 Parameter Penilaian Poin Penjualan	22
Tabel 2.3 Nilai Relationship Matrix.....	23
Tabel 2.4 Keterangan symbol keterkaitan respon teknis	23
Tabel 3.1 Parameter Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 4.1 Atribut Kuesioner Kepuasan dan Kepentingan.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner	35
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas atribut tingkat kepuasan.....	36
Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas atribut tingkat kepentingan.....	37
Tabel 4.5 Rekap Klasifikasi Jumlah Responden Berdasarkan.....	37
Tabel 4.6 Rekap Jumlah Responden	38
Tabel 4.7 Atribut <i>Voice Of Customer</i>	39
Tabel 4.8 Nilai <i>Customer Importance</i>	40
Tabel 4.9 Nilai <i>Customer Satisfication Performance</i>	41
Tabel 4.10 Nilai <i>goals</i>	42
Tabel 4.11 Perhitungan Nilai <i>Improvement Ratio</i>	44
Tabel 4.12 Nilai <i>Sales Point</i>	45
Tabel 4.13 Perhitungan <i>Raw weight</i>	46
Tabel 4.14 Perhitungan Nilai <i>Normalized Raw weight</i>	47
Tabel 4.15 Respon Teknis.....	48
Tabel 4.16 Perhitungan <i>Contribution</i> Kebutuhan Pelanggan	54
Tabel 4.17 Prioritas Respon Teknis	56
Tabel 4.18 Skala Prioritas	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendapatan kotor Rumah Ice Cream Purwokerto	2
Gambar 1.2 Jumlah responden yang mengetahui kafe es krim Purwokerto	4
Gambar 1.3 Bagaimana responden mengenal tiga pembanding	5
Gambar 1.4 Hasil keluhan yang dialami responden terkait ketiga pembanding	6
Gambar 2.1 Kerangka Matrik HOQ	19
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	26
Gambar 3.2 Alur Teknik Analisa Data Menggunakan QFD	32
Gambar 4.1 <i>Relationship Matrix</i>	49
Gambar 4.2 Korelasi Antar Respon Teknis	52
Gambar 4.3 <i>Benchmarking</i>	57
Gambar 4.4 Hasil <i>Benchmarking</i>	58
Gambar 4.5 Kondisi ruangan Mixue	59
Gambar 4.6 Kondisi Ruangan Es Krim & Kopi Brazil Purwokerto	60
Gambar 4.7 Sketsa Desain Ruangan Tata Letak Ruangan	61
Gambar 4.8 Desain Ruangan Rumah Ice Cream Purwokerto	62
Gambar 4.9 Desain Seragam Rumah Ice Cream Purwokerto	62
Gambar 4.10 Desain <i>Apron</i> Rumah Ice Cream Purwokerto	63
Gambar 4.11 Logo Rumah Ice Cream Purwokerto	64
Gambar 4.12 Desain Banner Tanda Pengenal Rumah Ice Cream Purwokerto	64
Gambar 4.13 Desain Kemasan Rumah Ice Cream Purwokerto	65
Gambar 4.14 Target Rumah Ice Cream Purwokerto	65
Gambar 4.15 <i>House Of Quality</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pendahuluan Via <i>Google Form</i>	74
Lampiran 2. Kuesioner Via <i>Google Form</i>	80
Lampiran 3. Kuesioner <i>Benchmark</i> Via <i>Google Form</i>	86
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Survey Pendahuluan	90
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Kepuasan dan Kepentingan	94
Lampiran 6. Hasil Kuesioner <i>Benchmark</i>	104
Lampiran 7. Uji Validitas Menggunakan Aplikasi SPSS Versi 27	110
Lampiran 8. Uji Realibilitas Menggunakan Aplikasi SPSS Versi 27.	111
Lampiran 9. <i>Technical Matrix</i>	111
Lampiran 10 Diskusi bersama Pemilik Rumah Ice Cream Purwokerto	112
Lampiran 11. Pengambilan Suara Pelanggan Di Rumah Ice Cream	112