

ABSTRACT

Basically, service can be said as act of serving others to fullfill their needs and wants. Level of satisfaction achieved from service that can be measured through what the consumer feel after receiving the service, comparing with their expectation of service quality.

This study intended to observe the lack of perception, expected and actual service received by consumers of Café Gelare at Plaza Indonesia with Model SERVQUAL. Factors to be observed are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Research Result is happen gap between expectation and actual receiving customer service quality like to availability and how easy to find the product, responsibility of quality and pricing, flavor ice cream and variation food, responsibility and knowledge employee of product safety, and good atmosphere.

To research to be continue, identification gap 2, 3, 4 have to doing if completely customer satisfaction or information about complain, satisfaction or can be doing by survey.

ABSTRAK

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara persepsi (*perception*) manajemen dengan harapan konsumen (*expectation*) terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan (*actual*) yang diterimanya atau dirasakannya.

Studi ini untuk melihat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan manajemen, yang diharapkan dengan kualitas pelayanan dan yang dirasakan oleh pengunjung Cafe Gelare di Plaza Indonesia dengan menggunakan Model SERVQUAL. Faktor-faktor penelitian terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian bahwa adanya gap antara harapan dan mutu pelayanan yang dirasakan konsumen Penetapan harga sesuai dengan citra rasa dan brand image, tanggung jawab atau jaminan atas kualitas minuman/makanan, variasi produk minuman/makanan, ketenangan dan kenyamanan tempat, daya tanggap dan pengetahuan karyawan tentang kebutuhan konsumen dan mengenai produk mempengaruhi kepuasan konsumen yang dirasakan atas mutu pelayanan selama di Cafe Gelare.

Untuk penelitian yang akan datang diharapkan bisa mengidentifikasi gap 2, 3, 4 apabila ada data lengkap tentang kepuasan pelanggan, komplain atau bisa juga dengan dilakukan survey.

PENGESAHAN

Judul : PENGUKURAN DAN ANALISA
KESENJANGAN MUTU
PELAYANAN PADA INDUSTRI
RETAIL MAKANAN

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Fransisca Sumiyati

NIM : 55106110098

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2009

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec)

Pembimbing Utama

Ir. Dana Santoso, M. Eng.Sc., Ph.D)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Pengukuran Dan Analisa Kesenjangan Mutu
Pelayanan Pada Industri Retail Makanan
Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah
Nama : Fransisca Sumiyati
NIM : 55106110098
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : Juni 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juni 2009

Fransisca Sumiyati, S.Sos.

KATA PENGANTAR

Bersyukur yang sedalam-dalamnya kepada Tuhan YME atas kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir ini tanpa adanya halangan yang berarti.

Karya akhir ini adalah merupakan salah satu syarat untuk mencapai jenjang Magister Manajemen di Universitas Mercubuana Jakarta.

Rasa bangga dan ucapan terimakasih setulus hati kepada seluruh keluarga yang selalu mendampingi, menyemangati dan mendoakan dalam proses penyelesaian Karya Akhir ini.

Didalam penulisan Karya akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan masukan dari semua pihak yang sangat membantu dalam penyelesaian penulisan Karya akhir ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr Ir. Dana Santoso MEngSc. PhD sebagai dosen pembimbing.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta Bp
Dr. Ir Har Adi Basri, MEc
3. Seluruh civitas akademika magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta.
4. Seluruh jajaran staff dan karyawan PT Asia Prima Internasional tempat penulis melakukan penelitian.
5. Keluargaku tercinta yang sudah memberi dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan ke-8 Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta.

7. Teman-teman seperjuangan dari konsentrasi Manajemen Operasi dan produksi yang sudah banyak membantu.

8. Dan semua pihak dan tim sukses yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, penulis berharap Karya Akhir ini memberi manfaat bagi dunia pendidikan maupun aplikasinya pada perusahaan jasa.

Jakarta, Juni 2009

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Pengolahan Data dan Analisis.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan.....	9
-----------------------------	---

2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	10
2.3 Sumber Daya.....	11
2.4 Tantangan Bisnis.....	11
2.5 Proses Bisnis.....	12

BAB III. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

3.1 Kajian Pustaka	14
3.1.1 Pengertian Pelayanan dan Jasa.....	14
3.1.2 Konsep Kualitas Jasa.....	17
3.1.3 Pengukuran dan Penilaian Jasa.....	20
3.1.4 Model dan Dimensi Kualitas Jasa.....	23
3.1.5 Pengertian Kepuasan.....	26
3.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	27
3.2 Standar Pelayanan.....	29
3.3 Fasilitas dan Klasifikasi.....	31
3.4 Standar Ruang Lingkup dan Permasalahan Pelayanan	
Restoran.....	39
3.5 Makanan Sehat.....	45
3.6 Kerangka Berfikir	46

BAB IV. METODE PENYELESAIAN MASALAH

4.1 Objek Riset.....	48
----------------------	----

4.2 Metode Riset.....	48
4.3 Metode Analisis.....	54
BAB V. HASIL DAN ANALISA	
5.1 Hasil Penelitian.....	55
5.2 Analisa.....	63
5.2.1 Analisa Kesenjangan.....	63
5.2.2 Analisa Alternatif.....	80
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	86
6.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan.....	17
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut Survey.....	53
Tabel 5.1 Gap Perception dengan Expectation.....	55
Tabel 5.2 Gap Actual dengan Perception.....	56
Tabel 5.3 Prosentase Tabulasi Hasil Kuesioner.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Asia Prima Internasional.....	10
Gambar 2.2 Peta Proses Bisnis PT. Asia Prima Internasional.....	13
Gambar 3.1 <i>Total Perceived Quality</i>	23
Gambar 3.2 Model SERVQUAL.....	25
Gambar 3.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 3.4 Kerangka Berpikir.....	47
Gambar 5.1 Diagram Matrik Scatter	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Atribut dan Dimensi Kualitas Mutu Pelayanan Yang Diukur.....	94
Lampiran 2. Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Mutu Pelayanan.....	95
Lampiran 3. Kuesioner Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan.....	96
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Persepsi Mutu Pelayanan	97
Lampiran 5. Perhitungan Hasil Kuesioner Persepsi Mutu Pelayanan.....	98
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Harapan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan.....	99
Lampiran 7. Perhitungan Hasil Kuesioner Harapan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan.....	100
Lampiran 8. Hasil Kuesioner Mutu Pelayanan yang telah diterima Pelanggan.....	101
Lampiran 9 Perhitungan Hasil Kuesioner Mutu Pelayanan yang telah diterima Pelanggan.....	102