Tgl. :
No. Reg. : 1.
2.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGUKURAN DAN ANALISA KESENJANGAN MUTU PELAYANAN PADA INDUSTRI RETAIL MAKANAN

KARYA AKHIR

OLEH
FRANSISCA SUMIYATI
55106110098

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAGEMEN
2009

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGUKURAN DAN ANALISA KESENJANGAN MUTU PELAYANAN PADA INDUSTRI RETAIL MAKANAN

KARYA AKHIR

DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK

MENYELESAIKAN PROGRAM

PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

OLEH

FRANSISCA SUMIYATI

55106110098

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAGEMEN

2009

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 Megister Manajemen

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 pengolahanya 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 fihak 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 *Total Perceived Quality*.....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