



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS SERVICE QUALITY PADA INDUSTRI RESTORAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS & QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**



TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH

ACHMAD MICO WAHONO

55320110022

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022



**ANALISIS SERVICE QUALITY PADA INDUSTRI RESTORAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS & QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

ACHMAD MICO WAHONO

55320110022

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Service Quality Pada Industri Restoran Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis & Quality Function Deployment

Nama : Achmad Mico Wahono

NIM : 55320110022

Program Studi : Magister Teknik Industri

Tanggal : 29 April 2022



Mengesahkan
Pembimbing

UNIVERSITAS
H. HARIPPA
MERCU BUANA

(Dr. Humiras Hardi Purba, M.T.)

Dekan Fakultas Teknik

(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa seluruh tulisan dan karya dalam tesis ini dengan detail :

Judul : ANALISIS SERVICE QUALITY PADA INDUSTRI RESTORAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS & QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Nama : Achmad Mico Wahono

NIM : 55320110002

Program : Magister Teknik Industri

Tanggal : 29 April 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan hasil karya tulis saya sendiri dengan dibawah arahan pembimbing yang telah dititipkan oleh surat keputusan dari ketua program studi magister teknik industri Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tesis ini belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar magister (S2) ataupun gelar akademis lainnya deprogram studi sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data serta hasil dari pengolahan data dan informasi dalam tesis ini telah dinyatakan dengan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 April 2022



Achmad Mico Wahono

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : ACHMAD MICO WAHONO
NIM : 55320110002
Program Studi : PRODUKTIVITAS & KUALITAS

Dengan judul :

"Service Quality Approach to The Restaurant in Jakarta", telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan system Turnitin pada tanggal 12 /MARET/2022, didapatkan nilai persentase sebesar 18 %.

Jakarta, 12 MARET 2022
Administrator Turnitin

Arif Pangudi, A.Md

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “Analisis *Service Quality* pada Industri Restoran dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment*” ini dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik (M.T.) dalam bidang keahlian *Productivity & Quality Engineering* pada Program Studi Magister Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat, kepada Bapak Puspita Dr. Humiras Hardi Purba, S.T., M.T. Terima Kasih yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Serta terima kasih juga kepada:

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE., MT. atas bimbingan dan arahnya selama menjadi dosen penguji dan perkuliahan.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Seluruh Dosen yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk mendalami ilmu Teknik Industri, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.
4. Bapak H. Suwoto & Ibu Hj. Mujiatiny selaku kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
5. Istri saya Rahma Supiati Mpd, atas segala motivasi, perhatian dan doa serta

kesabaran menunggu. Untuk Ananda tercinta Ahmad Rayyan Wicaksono & Ahmad Rindra Arafat, Ayah sayang kalian semua.

6. Rekan rekan Mahasiswa *Productivity & Quality Engineering* 2020: Saiful, Ibrahim, Very, Hilmana, Hary, Bayu, Ade, Anggoro, Nadhira, Thompson, Wendrata, Yulizan.
7. Rekan rekan Teknik Industri *S & C* angkatan 2020: Suroto, Andi, Dinda, Syahri, Iqbal, Ade Junaidi.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di waktu yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang produktivitas & berkualitas.



Jakarta, April 2022

Achmad Mico Wahono

ABSTRAK

Perkembangan kepariwisataan di Indonesia sekarang ini cukup pesat. Dengan meningkatnya jumlah perjalanan wisata, maka akan meningkatkan permintaan barang dan jasa pariwisata, salah satunya usaha restoran. bagaimanapun, untuk dapat mengembangkan kegiatan pariwisata, diperlukan jumlah restoran yang kuantitas dan kualitasnya dapat diandalkan dalam melayani wisatawan. Krisis kesehatan dan perlambatan ekonomi selama pandemi Covid-19 menyebabkan banyak sektor usaha terpuruk. Namun, beberapa industri, seperti industri makanan dan minuman masih punya daya tahan di tengah lesunya daya beli masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja restoran yang berlokasi di Jakarta dari segi kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa. Metode yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment*. Dilakukan untuk menentukan status indikator yang terkait dengan kualitas jasa. Hal ini untuk memberikan masukan kepada manajemen dalam mengambil tindakan strategis. Jumlah sampel adalah 114 responden. Setelah dilakukan penelitian didapatkan faktor-faktor prioritas respon teknis yang harus dilakukan. Indikator yang menjadi fokus perbaikan pada penelitian ini yaitu pada dimensi *Reliability* (adanya sistem reservasi) dan *Assurance* (kemampuan karyawan cepat dalam melakukan pelayanan, adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran dan mewajibkan karyawan melaksanakan PROKES). Selanjutnya hasil dari *House of Quality* diantaranya melakukan pelatihan terhadap karyawan dan membuat standar pelayanan.

Kata Kunci: *Servqual*, *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment*.

ABSTRACT

The development of tourism in Indonesia is currently quite rapid. With the increasing number of tourist trips, it will increase the demand for tourism goods and services, one of which is the restaurant business. on the other hand, to be able to develop tourism activities, it is necessary to have a number of restaurants whose quantity and quality can be relied on in serving tourists. The health crisis and the economic slowdown during the Covid-19 pandemic caused many business sectors to slump. However, several industries, such as the food and beverage industry, still have resilience in the midst of sluggish public purchasing power.

This study aims to analyze the performance of restaurants located in Jakarta in terms of customer satisfaction with service quality. The methods used are Importance-Performance Analysis and Quality Function Deployment. Conducted to determine the status of indicators related to service quality. This is to provide input to management in taking strategic actions. The number of samples is 114 respondents. After doing the research, it was found that the priority factors of the technical response must be carried out. The indicators that are the focus of improvement in this research are the dimensions of Reliability (the existence of a reservation system) and Assurance (the ability of employees to quickly provide service, compensation if an error occurs from the restaurant and requires employees to carry out PROKES). Furthermore, the results of the House of Quality include training employees and making service standards.

Keywords: *Servqual, Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Batasan dan Asumsi Masalah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Pelayanan / Jasa	8
2.1.2 Pelayanan Prima	8
2.1.3 Proses Pelayanan	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan atau <i>Service Quality (Servqual)</i>	10
2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.6 Model dan Dimensi <i>Servqual</i>	11
2.1.7 Harapan dan Presepsi.....	15
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	18

2.1.9 Importance Performance Analysis (IPA).....	24
2.1.10 Quality Function Deployment (QFD).....	27
2.1.11 Voice of Customers (VOC)	28
2.1.12 Respon Teknis	29
2.1.13 <i>Matrix</i> Relasi	29
2.1.14 Benchmarking.....	30
2.1.15 Tingkat Kepentingan	33
2.1.16 Matriks Korelasi	35
2.1.17 Dimensi Kualitas Jasa.....	35
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	42
3.2 Data dan Informasi	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.5 Teknik Analisa Data.....	51
3.5.1 Importance Performance Analysis (IPA).....	54
3.5.2 Quality Function Deployment (QFD).....	55
3.6 Langkah langkah penelitian	56
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	58
4.1 Hasil	58
4.2 Hasil Uji Validitas.....	58
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	61
4.4 Karakteristik Responden	61
4.5 Hasil Analisis <i>Gap</i> antara Kepuasan dan Kepentingan.....	62
4.6 Atribut Kepuasan.....	64
4.7 Atribut Kepentingan	65

4.8 <i>Gap</i> dan Kualitas Pelayanan	65
4.9 Rank masing-masing Dimensi	65
4.10 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	68
4.11 Hasil <i>Quality Function Deployemens</i> (QFD).....	70
BAB V PEMBAHASAN	73
5.1 Temuan Penelitian.....	73
5.1.1 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Pelayanan	73
5.1.2 Perbaikan Kualitas Layanan Restoran.....	73
5.1.3 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	77
5.1.4 Implikasi Industri.....	77
5.1.5 Keterbatasan Penelitian	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1 Kesimpulan.....	79
6.1 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Industri Pengolahan & Makanan Minuman	1
Gambar 1.2	Kontribusi Pengeluaran Konsumen Indonesia untuk belanja	2
Gambar 1.3	Jumlah Rumah Makan menurut Kecamatan di Kota Jakarta Barat	3
Gambar 1.4	Jumlah Keluhan Pelanggan Restoran Chinese Food region Jakarta Barat.....	4
Gambar 2.1	Alur <i>Gap</i> dalam <i>Servqual</i>	14
Gambar 2.2	Faktor Penyebab Harapan Pelanggan Tidak Terpenuhi	21
Gambar 2.3	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	24
Gambar 2.4	<i>Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis</i>	26
Gambar 2.5	Struktur <i>House of Quality</i> (HOQ).....	28
Gambar 2.6	Contoh pengembangan VOC dan respon teknis	29
Gambar 2.7	Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1	Langkah – Langkah Penelitian	57
Gambar 4.1	Hasil Analisa IPA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Faktor Penyebab terjadinya Gap.....	13
Tabel 2.2	<i>Matriks</i> Relasi dan Tingkat Kekuatan Relasi.....	30
Tabel 2.3	Proses <i>Benchmarking</i>	31
Tabel 2.4	Contoh Perhitungan Proses <i>Benchmarking</i>	31
Tabel 2.5	Proses Perhitungan Prioritas Respon Teknis.....	34
Tabel 2.6	<i>Matriks</i> Korelasi.....	35
Tabel 2.7	Pemetaan hasil penelitian pendahulu.....	37
Tabel 2.8	<i>Matriks State of The Art</i>	40
Tabel 3.1	Data dan informasi Penelitian.....	43
Tabel 3.2	Tabel r.....	49
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelayanan.....	59
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kepentingan Pelayanan.....	60
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelayanan.....	61
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Pelayanan.....	61
Tabel 4.5	Karakteritik Responden pada Restoran <i>Chinese Food</i>	62
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Analisa <i>Gap</i>	63
Tabel 4.7	Hasil Perhitugan gap dan kualitas dimensi <i>Service Quality</i>	67
Tabel 4.8	<i>Matriks</i> QFD Hasil <i>Benchmarking</i> dan Bobot Akhir (<i>HOQ</i>).....	71
Tabel 4.9	Hasil <i>Matriks</i> Korelasi.....	72
Tabel 5.1	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Tampilan <i>Dashboard</i>	90
--	----

