

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DAN PRODUK KATERING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA PADA UMKM KATERING DI TANGERANG

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Kelulusan Tugas Akhir Pada Program
Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

Nama : Karlen Alfani Ariesta

NIM : 41618010007

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang betanda tangan dibawah ini,

Nama : Karlen Alfani Ariesta

N.I.M : 41618010007

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DAN PRODUK KATERING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA PADA UMKM KATERING DI TANGERANG

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

MERCU BUANA

Penulis,



[Karlen Alfani Ariesta]

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DAN PRODUK
KATERING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA PADA
UMKM KATERING DI TANGERANG**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Nama : Karlen Alfani Ariesta

NIM : 41618010007

Program Studi : Teknik Industri

UNIVERSITAS
Dosen Pembimbing,
MERCU BUANA

(Selamet Riadi,ST.,M.T)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/ Ketua Program Studi Teknik Industri

(Dr. Alfa Ferdous, S.T., M.T)

ABSTRAK

UMKM Warung Mamenok merupakan perusahaan kecil menengah yang berdiri di dalam bidang industri makanan, UMKM Warung Mamenok ini berdiri sejak tahun 2018. UMKM Warung Mamenok dikenal dengan usaha katering nya, usaha katering dari UMKM Warung Mamenok ini sudah dikenal di berbagai kalangan, seperti di perusahaan, ataupun di sekolah. UMKM ini sudah berdiri sekitar empat tahun, dengan pengalaman yang dimiliki UMKM ini ingin mengetahui bagaimana posisi bisnis nya apakah perlu pengembangan atau adanya perbaikan – perbaikan pada bisnis nya. Oleh karena itu penulis meneliti melalui analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui posisi bisnis dari UMKM tersebut, dan mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan dan produk nya. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, didapatkan gap tertinggi dari salah satu atribut dimensi *Conformance* yang termaksud dalam variabel produk tetapi hal tersebut tidak menjadi prioritas perbaikan dikarenakan memasuki wilayah kuadran ketiga. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan yang diberikan UMKM kepada konsumen belum dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen ditunjukkan dengan nilai kepuasan konsumen pada lima dimensi pada variabel pelayanan dan enam pada variabel produk dari penelitian yang telah dilakukan bernilai gap negatif. Yang dapat dikategorikan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Walaupun nilai gap adalah negatif, namun hanya sebagian kecil atribut yang terdapat diposisi kuadran satu yaitu hanya sebesar 17%. Sedikitnya atribut di kuadran satu tersebut menunjukkan bahwasannya perbaikan yang dilakukan hanya bersifat minor. Hal tersebut tidak termaksud nilai yang ekstrim, masih dalam posisi dibawah garis ambang batas rata – rata harapannya dan rata – rata persepsi. Di dapatkan hasil dari kuadran IPA pada kuadran pertama terdapat 17% atribut, kuadran kedua terdapat 40% atribut, kuadran ketiga terdapat 23% atribut, dan kuadran empat terdapat 20% atribut. Dimana Sebagian besar atribut yaitu kuadran dua dan kuadran empat dengan total 60% menunjukkan indikasi UMKM ini difokuskannya kepada pengembangan bisnis.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kualitas produk, kuadran kartesius, importance performance analisis, service quality, UMKM

ABSTRACT

Warung Mamenok is a micro small and medium enterprises that stands in the food industry, MSME Warung Mamenok was established in 2018. MSME Warung Mamenok is known for its catering business, the catering business of MSME Warung Mamenok is already known in various circles, such as in companies, or at school. This MSME has been around for about four years, with the experience this MSME's has. They want to know how their business position is, whether it needs development or any improvements to its business. Therefore, the authors examine through the analysis of service quality and product quality using the SERVQUAL (Service Quality) and IPA (Importance Performance Analysis) methods to determine the business position of the MSME, and find out how the condition of service and product quality is. Based on the data processing that has been carried out, the highest gap is obtained from one of the attributes of the Conformance dimension referred to in the product variable but this is not a priority for improvement because it enters the third quadrant region. Product quality and service quality simultaneously provided by MSME to consumers have not been able to meet consumer needs and desires as indicated by the value of customer satisfaction in five dimensions on the service variable and six on the product variable from the research that has been carried out with a negative gap. Which can be categorized as customers who are not satisfied with the services provided. Even though the gap value is negative, only a small part of the attributes contained in the first quadrant position, which is only 17%. At least the attributes in quadrant one indicate that the improvements made are only minor. This does not include extreme values, they are still in a position below the threshold of the average expectation and average perception. The results obtained from the IPA quadrant in the first quadrant have 17% attributes, the second quadrant has 40% attributes, the third quadrant has 23% attributes, and quadrant four has 20% attributes. Where most of the attributes, namely quadrant two and quadrant four with a total of 60%, indicate an indication that MSME are focused on business development.

Keywords: Quality of service, product quality, Cartesian quadrant, importance of performance analysis, service quality, MSME.

KATA PENGANTAR

Pertama penulis panjatkan puji syukur kepada kehadiran Allah SWT yang sudah memberi kenikmatan rahmat-Nya dan kemudahan urusan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Strata 1. Penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan, motivasi, bantuan dan juga dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan maksimal. Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih diantaranya kepada :

1. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Selamat Riadi, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Ibu Sisil yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.
4. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungannya terhadap penulis.
5. Sahabat-sahabat penulis Sekar Arum Trisnawati, Vania Intans Salsabila, Indra Rizky Ramadhan, dan Primas Pranata Sugbaja yang telah memberi dukungan dan menemani penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
6. Teman – teman Alfamart, selaku teman – teman magang penulis yaitu Restu Aughfa Maghriza yang telah membantu penulis dalam memberi arahan tugas akhir ini, dan juga Aisyah Hanifah, Gata, Benito Evan, Rama Kharisma, Fenel Andriyan, dan Ahmed Zaidan.
8. Teman – teman virtual saya yang sudah saya anggap sebagai teman dekat saya yang selalu memberi dukungan dan menemani penulis yaitu Laras Gupitasari, Farsya Rahma Fadhila, Nashwa Aliya Zahra, Ariyanti Pratama, dan Denia

7. Dan teman-teman saya Riandini Ardiningsih, Ghina Rahayu, Puji Anggareni, Fierdian Nuchriza, Lintang Gurun.C, Alif Rayhan, Nia Wulandari, Nata Esterani Kambey, Yulia Puspitasari, Rizky Arya, Triyatno dan teman – teman Teknik Industri Universitas Mercu Buana lainnya yang telah memberikan dukungan, kepada penulis dalam menjalani laporan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwsannya hasil laporan penelitian ini jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan juga saran dari segenap pihak yang membangun sehingga penulis dapat dapa membuat laporan ini dengan lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengharapkan supaya laporan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk penulis, dan para pembaca.

Tangerang, 22 Juli 2022

Penyusun,

Karlen Alfani Ariesta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I_PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep Dan Teori	8
2.1.1 <i>UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)</i>	8
2.1.2 Kepuasan	9
2.1.3 Kualitas.....	9
2.1.4 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	13
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.6 <i>Service Quality (Servqual)</i>	14
2.1.7 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	26
BAB III _METODE PENELITIAN.....	27

3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Jenis Data dan Informasi	27
3.2.1	Berdasarkan Sifat Data	28
3.3.1	Pembentukan Kuesioner	30
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data	35
3.5	Langkah – Langkah Penelitian	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		37
4.1	Pengumpulan Data	37
4.1.1	Tinjauan Umum Perusahaan	37
4.1.2	Kegiatan Produksi Perusahaan	37
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	37
4.1.4	Lokasi Perusahaan	38
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan	39
4.1.7	Resume Responden	40
4.1.8	Pembentukan Kuesioner	41
4.1.6	Karakteristik Respondensi	42
4.2	Pengolahan Data	44
4.2.2	Uji Validitas	46
4.2.3	Uji Reliabilitas	48
4.2.4	<i>SERVQUAL (Service Quality)</i>	49
4.2.5	<i>IPA (Importance Performance Analysis)</i>	54
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		57
5.1	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	57
5.2	Analisis Dimensi Tingkat Kepuasan Pelayanan & Produk	58
5.3	Analisis Atribut Tingkat Kepuasan Pelayanan dan Produk	60
5.4	Analisis Atribut Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis)	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		73
6.1	Kesimpulan	73
6.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 List Pertanyaan Presepsi dan Harapan (Pelayanan).....	30
Tabel 3. 2 List Pertanyaan Presepsi dan Harapan (Produk).....	33
Tabel 4. 3 Karakteristik Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Usia	42
Tabel 4. 5 Karakteristik Pekerjaan	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Usia	44
Tabel 4. 5 Karakteristik Pekerjaan	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Presepsi dan Harapan	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Presepsi dan Harapan/Ekspetasi.....	48
Tabel 4. 8 Reaktulasi Perhitungan Skor dan Nilai Presepsi.....	50
Tabel 4. 9 Reaktulasi Perhitungan Skor dan Nilai Harapan.....	51
Tabel 4. 10 Reaktulasi Perhitungan Gap Presepsi dan Harapan	52
Tabel 5. 1 Rangking Gap Dimensi Pelayanan	58
Tabel 5. 2 Rangking Gap Dimensi Produk	59
Tabel 5. 3 Analisis Atribut Tingkat Kepuasan Pelayanan dan Produk	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. 1 Langkah - Langkah Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Peta Warung Mamenok.....	38
Gambar 4. 2 Stuktur Organisasi Warung Mamenok.....	39
Gambar 4. 3 Flow Proses Pemesanan Katering	40
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius Pelayanan	54
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius Produk	54
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius Pelayanan & Produk.....	55
Gambar 5. 1 Diagram Kartesius Pelayanan	63
Gambar 5. 2 Diagram kartesius Produk Jasa Katering	66
Gambar 5. 3 Diagram Kartesius Pelayanan dan Produk Katering Secara Simultan	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel r Hitung Presepsi	79
Lampiran 2 Tabel r Hitung Harapan	80
Lampiran 3. Tabulasi Excel Nilai Presepsi	80
Lampiran 4. Tabulasi Excel Nilai Harapan.....	80

