

**ANALISIS KEPUASAN PELANGAN PADA PELAYANAN TEBET
39 RESTO DENGAN METODE *SERVQUAL*, *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX (CSI)**

TUGAS AKHIR



Soza Brilliant Untari

1142003014

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGAN PADA PELAYANAN TEBET
39 RESTO DENGAN METODE *SERVQUAL*, *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX (CSI)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**




Soza Brilliant Untari

1142003014

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Soza Brilliant Untari
NIM : 1142003014
Tanda Tangan : 
Tanggal : 24 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

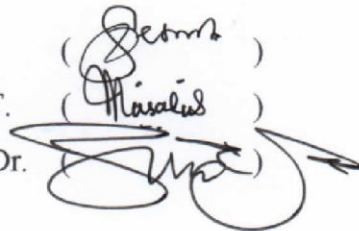
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Soza Brilliant Untari
NIM : 1142003014
Program Studi : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Restoran Tebet 39 dengan Metode *Servqual, Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto, S.E, M.T.
Penguji 1 : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T.
Penguji 2 : Adi Budipriyanto, S.T., M.T., Dr.



The image shows three handwritten signatures in black ink, each enclosed in a hand-drawn circle. The signatures are positioned to the right of the names of the supervisor and examiners. The top signature is for Tri Susanto, the middle one for Mirsa Diah Novianti, and the bottom one for Adi Budipriyanto.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 24 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan mendapat gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak

yang selalu mendukung dan memberikan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Secara khusus rasa terimakasih tersebut disampaikan kepada:

1. Allah SWT, atas segala tuntutan, kesehatan, kemudahan, dan keselamatan yang diberikan pada penulis selama penelitian berlangsung dan penulisan Tugas Akhir, sehingga semua dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Ibu Sri Utatik dan Bapak Sutardjo selaku orang tua, Igenes Argawan Primantara selaku kakak, Fattah Greget Wicaksono dan Naila Gendhis Kalyani selaku adik penulis yang selalu memberikan doa, semangat, nasihat dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Universitas Bakrie yang telah memberikan beasiswa selama 4 tahun kepada penulis.
4. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D, Rektor Universitas Bakrie.
5. Bapak Esa Haruman Wiraatmadja selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
6. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
7. Bapak Tri Susanto, SE., M.T., selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan arahan, nasihat dan motivasi.
8. Ibu Mirsa Diah, Bapak Paulus, Bapak Wijaya, Bapak Adi dan Dosen Teknik Industri Universitas Bakrie lainnya yang telah memberikan pembelajaran, wawasan, serta bimbingan selama 4 tahun perkuliahan di Universitas Bakrie.
9. Ibu Tieke, Bapak Ferry dan Bapak Samuel yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Restoran Tebet 39.

10. Ni luh Hartati Wulandari, Ira Noviyanti, Rafi Pebrian S yang senantiasa membantu, menemani, dan memberikan semangat, dukungan serta masukan kepada penulis.
11. Annissa Fanya yang telah membantu dengan menyediakan kediamannya untuk penulis menyelesaikan BAB 4 sampai dengan BAB 5.
12. Mediana Mutia Alfi, Gina Yustina, Firdiana Ardianti, Hilda Yanti, Iqlima Nabila, Qolbul Farohiyah selaku sahabat yang selalu memberikan semangat dan kegembiraan kepada penulis.
13. Dynda Puspa Pramedia yang telah membantu penulis menyebar kuesioner dan selalu memberikan dukungan serta masukan.
14. Ulvie Maharani, Grace angel, Heri agustian, dan teman-teman Teknik Industri 2014 lainnya yang telah berjuang bersama penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
15. Dini, Fefty, Aci, dan adik-adik teknik Industri yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
16. Serta pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat.

Jakarta,

Soza Brilliant Untari
NIM. 1142003014

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Soza Brilliant Untari
NIM : 1142003014
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif Kualitatif

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TEBET 39 RESTO DENGAN METODE *SERVQUAL*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA), DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Soza Brilliant Untari)

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN RESTORAN
TEBET 39 DENGAN METODE *SERVQUAL*, *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN *CUSTOMER SATISFACTION*
*INDEX (CSI)***

Soza Brilliant Untari

ABSTRAK

Preferensi pelanggan telah mengalami perubahan, dahulu pelanggan restoran Tebet 39 tidak memiliki keluhan selain kualitas makanan namun saat ini terdapat berbagai keluhan seperti pelayanan *waiters* yang kurang memuaskan, AC ruangan tidak dingin, waktu tunggu terlalu lama, dan lain-lain. Keluhan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang telah diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk menentukan tingkat kesenjangan dari pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi *Servqual*, kemudian mengetahui indeks kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, serta mencari tahu variable apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum performa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, namun masih belum memenuhi harapan dari pelanggan. Selain itu hasil penelitian menggunakan *customer satisfaction indeks* menunjukkan pelanggan puas dengan presentase kepuasan sebesar 76%.

Kata Kunci : *CSI*, *Importance Performace Analysis*, Kepuasan Pelanggan, Restoran Tebet 39, *Servqual*.

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN TEBET 39 RESTAURANT
SERVICES USING SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA), AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

METHOD

Soza Brilliant Untari

ABSTRACT

Customer preferences have changed, previously, customers from Tebet 39 restaurant only complained about the quality of food, but currently there are various complaints such as service from waiter is not satisfying, the air conditioning is not cold, waiting time is too long, and others. These complaints indicate that there is a gap between customer expectations and services provided. The purpose of this study are to determine the level of gap between the services provided by Tebet 39 and customer expectations based on the Servqual dimension, to analyze the index value of customer satisfaction on the services provided, and to find out what variables need to be improved to increase customer satisfaction. The result of this study indicate that the quality of service performance provided by management Tebet 39 is generally good, but the service still does not meet customer expectations. In addition, the result of study using customer satisfaction index show that the percentage of customer satisfaction is 76%.

Keywords : CSI, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Servqual, Tebet 39 Restaurant,.

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Batasan Masalah | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Jasa (<i>Service</i>) | 7 |
| 2.1.1 Definisi Jasa | 7 |
| 2.1.2 Dimensi Jasa | 8 |
| 2.2 Kualitas Jasa..... | 10 |
| 2.2.1 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa | 11 |
| 2.2.2 Harapan atau ekspektasi Pelanggan | 12 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.3.3 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan..... | 14 |
| 2.4 Model SERVQUAL..... | 14 |
| 2.4.1 Analisis Model Gap | 15 |
| 2.4.2 Pengukuran SERVQUAL | 16 |

| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5 | <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> | 17 |
| 2.6 | <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 18 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu | 20 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 24 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 24 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel Penelitian | 24 |
| 3.2.1 | Populasi Penelitian | 24 |
| 3.2.2 | Sampel Penelitian | 24 |
| 3.3 | Jenis Penelitian | 25 |
| 3.4 | Sumber Data | 25 |
| 3.5 | Variabel Penelitian | 26 |
| 3.6 | Kerangka Pemikiran | 27 |
| 3.7 | Diagram Alir Penelitian | 29 |
| 3.8 | Uraian Diagram Alir Penelitian | 29 |
| BAB IV PEMBAHASAN | | 34 |
| 4.1 | Restoran Tebet 39 | 34 |
| 4.2 | Pengumpulan Data | 35 |
| 4.3 | Analisis Karakteristik Responden | 35 |
| 4.4 | Analisis Statistik | 39 |
| 4.4.1 | Uji Validitas | 39 |
| 4.4.2 | Uji Reliabilitas | 41 |
| 4.4.3 | Uji Normalitas | 42 |
| 4.5 | Analisis Deskriptif | 43 |
| 4.5.1 | <i>SERVQUAL Gap Model</i> | 43 |
| 4.5.2 | <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 47 |
| 4.5.3 | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 49 |
| 4.6 | Analisis Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian saat ini | 55 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | 58 |
| 5.1 | Simpulan | 58 |
| 5.2 | Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 60 |
| LAMPIRAN | | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i> | 16 |
| Gambar 2.2 Diagram Kartesius | 17 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran | 28 |
| Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian..... | 29 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Kegiatan Responden di Tebet 39 | 36 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden..... | 36 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Usia Responden | 37 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden..... | 37 |
| Gambar 4.5 Jumlah Kunjungan Responden Penelitian ke Tebet 39 | 38 |
| Gambar 4.6 Karakteristik Menu Favorit Responden..... | 39 |
| Gambar 4.7 Uji Normalitas Ekspektasi | 42 |
| Gambar 4.8 Uji Normalitas Persepsi | 43 |
| Gambar 4.9 Penjabaran Variabel Diagram Kartesius..... | 50 |
| Gambar 4.10 Hasil wawancara menu pesanan | 51 |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Daftar Keluhan Pelanggan..... | 3 |
| Tabel 2.1 Ilustrasi Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> | 19 |
| Tabel 2.2 Kriteria Customer Satisfaction Index | 19 |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian | 26 |
| Tabel 3.2 Skala Likert | 31 |
| Tabel 4.1 Validitas tingkat kepentingan (ekspektasi)..... | 39 |
| Tabel 4.2 Validitas Tingkat Kinerja (Persepsi) | 40 |
| Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (ekspektasi) | 41 |
| Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (Persepsi) | 41 |
| Tabel 4.5 Uji Normalitas | 42 |
| Tabel 4.6 Perhitungan Nilai Servqual | 44 |
| Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Tiap Dimensi | 46 |
| Tabel 4.8 Customer Satisfaction Index | 47 |
| Tabel 4.9 importance weighted factor dan weighting score tiap dimensi | 48 |
| Tabel 4.10 Kuadran A | 50 |
| Tabel 4.11 Hasil wawancara kesopanan dan keramahan karyawan..... | 51 |
| Tabel 4.12 Kuadran B | 52 |
| Tabel 4.13 Kuadran C | 52 |
| Tabel 4.14 Kuadran D | 53 |
| Tabel 4.15 Urutan Prioritas Perbaikan | 53 |
| Table 4.16 Nilai Rata-rata Dimensi Penelitian Juang Novanto..... | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formmat Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Harapan

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Persepsi

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi