

**DESAIN LAYOUT CARIBOU COFFEE SENOPATI DENGAN
PENDEKATAN SERVICE BLUEPRINT**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen



Mutiara Nursyifa

1151001118

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Mutiara Nursyifa

NIM : 1151001118

Tanda Tangan :



Tanggal : Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Mutiara Nursyifa
NIM : 1151001118
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Desain Layout Caribou Coffee Senopati dengan Pendekatan Service Blueprint

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM

Penguji I : B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA. D

Penguji II : Dr. Suwandi, SE, M.Si

()
()
()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya sebagai penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Desain Layout pada Caribou Coffee Senopati dengan Pendekatan Service Blueprint”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak diantaranya adalah:

1. Papa dan Mama selaku keluarga penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama masa perkuliahan, dan juga selalu memberikan semangat yang tidak ada hentinya
2. Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini
3. Bapak B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA, Dr. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan juga dengan memberikan arahan yang sangat membantu dan bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini
4. Bapak Dr. Suwandi, SE, M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan juga dengan memberikan arahan yang sangat membantu dan bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini
5. Fadhli Dzil Ikram yang selalu sabar, memberikan semangat tiada henti, dan selalu meluangkan waktu untuk selalu ada kepada penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini
6. Anna Fajriani, Laras Suciati, dan Ummu Ismah Basyariah yang telah membantu memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir dan telah mengukir kenangan indah selama di bangku perkuliahan dan pengalaman yang tak terlupakan

7. Rifqi Fauzan, Muhammad Syafik Yonanda, Fadel Muhammad, Arash Tirta, Andito Pangestu, Ashary, Muhammad Abyan yang telah mengukir kenangan indah selama di bangku perkuliahaan dan pengalaman yang tak terlupakan dan membantu dalam penyusunan tugas akhir ini
8. Sahabat penulis diantaranya Indah Aretha, Devi Putri, Vinicha, Cela Renka, Alifah Ahmadi yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam melakukan penyusunan tugas akhir ini
9. Teman-teman Manajemen 2015 Universitas Bakrie, yang telah memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penyusunan tugas akhir
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas doa dan dukungannya

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, 12 Agustus 2019

Mutiara Nursyifa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Nursyifa
NIM : 1151001118
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Deskriptif

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

Usulan Desain Layout pada Caribou Coffee Senopati dengan Pendekatan Service Blueprint.

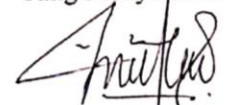
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Nonesklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Agustus 2019

Yang Menyatakan



Mutiara Nursyifa

DESAIN LAYOUT PADA CARIBOU COFFEE SENOPATI DENGAN PENDEKATAN SERVICE BLUEPRINT

Mutiara Nursyifa

ABSTRAK

Kedai kopi di Indonesia tumbuh dengan pesat, hal ini dibuktikan dengan adanya 500 kedai kopi di wilayah Jakarta dan sekitarnya dengan pertumbuhan per tahun mencapai 10%. Semakin bertambahnya jumlah kedai kopi di Jakarta membuat persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Seiring dengan meningkatnya persaingan di dalam dunia bisnis industri kedai kopi, para pelaku bisnis dituntut untuk melakukan langkah strategis, diantaranya pemilihan lokasi dan desain toko atau kedai. Pemilihan lokasi dan desain tata letak dari toko merupakan hal yang krusial, karena hal ini dapat berpengaruh terhadap keputusan membeli atau berbelanja dari calon pembeli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis desain tata letak *Caribou Coffee* Senopati sesuai dengan fungsi dan letak yang benar berdasarkan teori cetak biru pelayanan serta memberikan solusi untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan analisis tata letak *Caribou Coffee* Senopati menggunakan *simplified systematic layout planning*. Rekomendasi berisi atribut kebutuhan *Caribou Coffee* Senopati yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sebagai *true customer needs* yaitu usulan *layout* berdasarkan analisis cetak biru layanan serta metode *simplified systematic layout planning* diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen.

Key Words : Cetak Biru Layanan, Service Blueprint, Simplified Systematic Layout Planning

**DESAIN LAYOUT PADA CARIBOU COFFEE SENOPATI DENGAN
PENDEKATAN SERVICE BLUEPRINT**

Mutiara Nursyifa

Abstract

Coffee shops in Indonesia are growing rapidly, this is evidenced by the existence of 500 coffee shops in the Jakarta and surrounding areas with annual growth reaching 10%. The increasing number of coffee shops in Jakarta makes business competition increasingly tight. Along with the increasing competition in the business world of the coffee shop industry, business people are required to take strategic steps, including the selection of locations and design of stores or stores. The choice of location and design of the layout of the store is crucial, because this can affect the decision to buy or shop from prospective buyers. This study aims to analyze the design of Coffee Senopati Caribou layout according to the correct function and location based on the service blueprint theory and provide solutions to improve service based on Caribou layout analysis analysis. Coffee Senopati uses a simplified systematic layout planning. The recommendation contains attributes of Coffee Senopati Caribou needs which are prioritized to be improved as true customer needs, namely the proposed layout based on the analysis of service blueprints and the simplified systematic layout planning method that is expected to improve the quality of service to consumers.

Key Words : Cetak Biru Layanan, Service Blueprint, Simplified Systematic Layout Planning

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Tata letak Pelayanan (<i>Service Layout</i>)	6
2.2 Konsep Cetak Biru Layanan (<i>Service Blueprint</i>)	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Sumber Data.....	16
3.3 Metode Pengumpulan Data	17
3.3 Metode Analisis Data.....	18
BAB IV PEMBAHASAN	22
4.1 Desain Tata Letak <i>Caribou Coffee</i> Senopati.....	22
4.2 Analisis <i>Service Blueprint</i> pada <i>Caribou Coffee</i> Senopati	22
4.3 <i>Simplified Systematic Layout Planning</i> (SSLP) pada <i>Caribou Coffee</i> Senopati	26
4.3.1 Diagram Hubungan Layanan pada <i>Caribou Coffee</i> Senopati.....	27
4.3.2 Diagram Hubungan Aktivitas pada <i>Caribou Coffee</i> Senopati.....	28
4.4 Usulan <i>Layout Caribou Coffee Shop</i>	30

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Caribou Coffee Shop di jalan Senopati.....	2
Gambar 2 Tahapan proses Systematic Layout Planning (SLP).....	8
Gambar 3 The Service Triangle.....	10
Gambar 4 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 5 Kerangka Bagan Hubungan (Muther & Hales, 2015)	19
Gambar 6 Desain Tata Letak Caribou Coffee Senopati Lantai 1	24
Gambar 7 Desain Tata Letak Caribou Coffee Senopati Lantai 2	25
Gambar 8 Diagram Hubungan Aktivitas Caribou Coffee Shop.....	29
Gambar 9 Usulan Layout Caribou Coffee Shop Senopati	31
Gambar 10 Layout Awal Caribou Coffee Shop Senopati.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rating Kedekatan Diagram Hubungan Layanan Caribou Coffee Shop Senopati
..... 27

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Service Blueprint Caribou Coffee	26
Diagram 2 Diagram Hubungan Layanan Caribou Coffee Shop.....	28