

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
STARBUCKS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
KANO MODEL (STUDI KASUS: Starbucks Setiabudi One)**

TUGAS AKHIR



Tabita Sitompul

1122003007

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2016

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
STARBUCKS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
KANO MODEL (STUDI KASUS: Starbucks Setiabudi One)**

TUGAS AKHIR

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



Tabita Sitompul

1122003007

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tabita Sitompul

NIM : 1122003007

Tanda Tangan:



Tanggal : 8 September 2016

HALAMAN PENGESAHAN



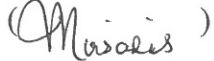
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Tabita Sitompul
NIM : 1122003007
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Starbucks dengan Menggunakan Metode Servqual dan *Kano Model* (Studi Kasus: Starbucks Setiabudi One)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto, S.E., M.T.
Penguji 1 : Ir. Aurino R.A. Djamaris, M.M
Penguji 2 : Mirsa D. Novianti, S.T, M.T


()
()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 8 September 2016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih karuniaNya penulis dapat menjalankan masa perkuliahan selama 4 tahun di Universitas Bakrie dan dapat menyelesaikan tugas akhir yang dibutuhkan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana teknik.

Penulisan Tugas Akhir ini tidak mungkin dapat diselesaikan sendiri tanpa bantuan ataupun masukan dari pihak lain. Untuk itu dengan rendah hati penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Juarto Sitompul dan Serdima Hutasoit, selaku Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan serta memberikan semangat dan dorongan terbesar kepada penulis.
2. Yacub Ardianto, Agnes Manuella dan Stephanie Zefanya, selaku adik penulis yang juga menjadi sumber semangat bagi penulis.
3. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
4. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.
5. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
6. Bapak Tri Susanto, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Dosen-dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang juga memberi masukan dan dukungan kepada seluruh mahasiswa.
8. Syafira Salsabila, Suhardiman Jaiz, Mia Azizah dan Kadek Dwika selaku teman-teman dekat penulis yang saling memberikan semangat dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2012 yang saling mendukung satu sama lain selama perkuliahan dan masa penyusunan tugas akhir.

10. Mailan Fransian dan Piety Santa selaku teman dekat dan teman satu tempat tinggal selama penulis di Jakarta yang selalu mendukung dan mendoakan satu sama lain.
11. Debora Claudette, Gloria Feronica, Widi Kahlua, Ika Setiawati, Dede Yusuf, Fariz Prananda, Derry Adrian, Zulvi Putra, Becken Mauri dan rekan-rekan Starbucks Setiabudi One lainnya yang selalu menghibur dan memberi dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada Tugas Akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan maupun pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Jakarta, September 2016

Penulis

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Tabita Sitompul
NIM : 1122003007
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Industri

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 TERHADAP PELAYANAN STARBUCKS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *KANO MODEL* (STUDI KASUS: Starbucks Setiabudi One)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 : 8 September 2016

Yang menyatakan



(Tabita Sitompul)

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
STARBUCKS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
KANO MODEL (STUDI KASUS: Starbucks Setiabudi One)**

Tabita Sitompul

ABSTRAK

Salah satu bentuk perkembangan gaya hidup masyarakat Indonesia adalah dengan munculnya *coffee shop*/kedai kopi diseluruh kota di Indonesia yang mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Pemenuhan kepuasan pelanggan merupakan cara untuk perusahaan penyedia jasa agar tetap bertahan di persaingan yang ada. Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa *coffee shop* terbesar di Indonesia, Starbucks sudah seharusnya memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Starbucks (studi kasus: Starbucks Setiabudi One) terhadap atribut pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode *Servqual*, serta membuat prioritas peningkatan kualitas atribut pelayanan tersebut berdasarkan kategori yang ada pada model *kano*. Dari penelitian yang telah dilakukan diperoleh angka rata-rata tingkat kepuasan pelanggan Starbucks Setiabudi One adalah 90.14% dengan dimensi *Responsiveness* sebagai dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi (91.47%). Dari pengintegrasian metode *Servqual* dengan pemetaan *importance performance analysis* dan model Kano, diperoleh atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki adalah atribut A3 (Barista memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ada), atribut R1 (Pelanggan menerima produk sesuai waktu yang dijanjikan), dan atribut R3 (Barista Starbucks dapat menangani masalah yang dihadapi pelanggan dengan baik).

Kata Kunci: Starbucks, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, *Importance Performance Analysis*, Model Kano

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
STARBUCKS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
KANO MODEL (STUDI KASUS: Starbucks Setiabudi One)**

Tabita Sitompul

ABSTRACT

One of phenomenon that shows the changing of Indonesian's lifestyle is there are a high increase of coffee shops number in Indonesia. The only way to be a sustain service provider is to fulfill the customer satisfaction. As one of the biggest coffee company in Indonesia, Starbucks should concern about how to meet their customer satisfaction level. This study aims to find out the customer satisfaction level of Starbucks (study case: Starbucks Setiabudi One) service quality by using Servqual method and making a priority of the service attribute that have to be improved by classified it into Kano categories. This study shows the average number of Starbucks customer satisfaction level is 90.14% with the Responsiveness as the highest customer satisfaction dimension number (91.47%). By integrating Servqual method with importance performance analysis and Kano model, known that the priority attribute that have to be improved is A3 (The baristas have a proper knowledge about the products), R1 (The Customers get their order at the promised time), and R3 attribute (The Starbucks' barista could handle the customer's problems well).

Keywords: Starbucks, Customer Satisfaction, Servqual, Importance Performance Analysis, Kano Model

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR.....	IV
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	VI
ABSTRAK	VII
<i>ABSTRACT</i>	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR TABEL	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Jasa	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.2 Definisi dan Jenis Restoran.....	10
2.2.1 Definisi Restoran	10
2.2.2 Jenis Restoran	10
2.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	12
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3.2 Perspektif Kualitas.....	13
2.3.3 Model dan Dimensi Kualitas Jasa	15
2.3.4 Unsur-Unsur Pelayanan.....	18
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	19
2.5 Kepuasan Pelanggan	21

2.5.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.5.2	Jenis-jenis Pelanggan.....	21
2.5.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	22
2.5.4	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	23
2.6	Kategori Kano	24
2.7	Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Objek Penelitian	29
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.2.1	Populasi Penelitian	29
3.2.2	Sampel Penelitian	29
3.3	Jenis Penelitian.....	30
3.4	Kerangka Pemikiran.....	31
3.5	Variabel Penelitian	32
3.5.1	Skala Pengukuran Penelitian	32
3.6	Diagram Alir Penelitian	35
3.7	Uraian Diagram Alir Penelitian	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Analisis Karakteristik Responden	40
4.2	Uji Instrumen Penelitian	42
4.2.1	Uji Validitas.....	42
4.2.2	Uji Reliabilitas	46
4.3	Pengolahan Data <i>Servqual</i>	47
4.3.1	Nilai Persepsi.....	47
4.3.2	Nilai Ekspektasi.....	48
4.3.3	<i>Gap Score</i> (Skor <i>Servqual</i>).....	50
4.3.4	Tingkat Kepuasan Pelanggan	53
4.4	Analisis Diagram Kartesius (<i>Importance Performance Analysis</i>)....	55
4.5	Pengolahan Data Model Kano	57
4.6	Pengintegrasian <i>Servqual</i> dan Model Kano	60
4.6.1	Hasil Integrasi Data <i>Servqual</i> dengan Analisis Diagram Kartesius ke dalam model Kano	60

4.6.2 Analisis Kriteria Pelayanan yang Harus diprioritaskan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Service Quality Gaps Model</i>	16
Gambar 2.2 Peta <i>Importance Performance Analysis</i>	20
Gambar 2.3 <i>The Kano Model</i>	25
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur.....	41
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	41
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	42
Gambar 4.5 Diagram Kartesius	56
Gambar 4.6 Proses Evaluasi Kano	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Pelanggan Starbucks	4
Tabel 2.1. Penentuan Kategori Kano	27
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Persepsi	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Ekspektasi	44
Tabel 4.4 Hasil Uji reliabilitas Persepsi	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi	47
Tabel 4.6 Nilai Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Starbucks Setiabudi.....	47
Tabel 4.7 Tabel Nilai Ekspektasi Pelanggan terhadap Pelayanan Starbucks Setiabudi One	49
Tabel 4.8 <i>Gap Score</i> Kualitas Pelayanan Starbucks Setiabudi One	51
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata <i>Servqual</i> untuk Dimensi Pelayanan Starbucks Setiabudi One	53
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Starbucks Setiabudi One	53
Tabel 4.11 Tabel Evaluasi Kano	58
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kategori Kano	59
Tabel 4.13 Integrasi Data <i>Servqual</i> dan Kano berdasarkan <i>Servqual</i>	61