

ABSTRAK

Bebek Salsa merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan makanan dan minuman. Permasalahan yang terjadi pada perusahaan Bebek Salsa yaitu suasana tempat makan yang kurang nyaman, kebersihan tempat makan yang terlihat kotor sehingga menyebabkan banyak lalat yang menghinggap di tempat makan tersebut dan juga terdapat beberapa keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah metode *servqual* yang digabung dengan beberapa metode seperti model kano yang digunakan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, *fault tree analysis* (FTA) untuk mengetahui penyebab dari kegagalan yang terjadi, dan *failure mode and effect analysis* (FMEA) yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa tahap. Pada awalnya dibuat variabel variabel penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian dan melakukan pembuatan kuesioner. Variabel penelitian tersebut diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan kepada konsumen sebanyak 30 buah, dan hasil wawancara dengan pihak manajemen perusahaan. Variabel dan kuesioner tersebut kemudian diuji validitas konstruk dengan menanyakan kepada para ahli, dimana pada penelitian ini dilakukan kepada para dosen. Setelah validitas konstruk, dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 40 buah untuk dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner lanjutan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam pengolahan. Penyebaran kuesioner diberikan kepada para pelanggan di Bebek Salsa, pihak manajemen Bebek Salsa, dan pihak karyawan Bebek Salsa. Penyebaran kuesioner untuk para pelanggan disebarkan sebanyak 120 responden.

Hasil pengolahan dari gap 5 menunjukkan adanya 28 pernyataan yang tidak memuaskan pelanggan, pengolahan gap 1 menunjukkan adanya 18 pernyataan dimana pihak manajemen tidak mengetahui harapan konsumen, pengolahan gap 2 menunjukkan adanya gap sebanyak 10 pernyataan, pengolahan gap 3 menunjukkan adanya gap sebanyak 23 pernyataan, pengolahan gap 4 menunjukkan adanya gap sebanyak 8 pernyataan. Pengolahan model kano menghasilkan 5 pernyataan yang termasuk ke dalam tiga kategori prioritas yang akan digunakan dalam pembuatan FTA. Penyebab kegagalan ditemukan dengan menggunakan FTA dan terdapat 5 FTA yang dibuat. Hasil pembuatan FMEA menunjukkan nilai RPN tertinggi adalah 420. Usulan yang diberikan yaitu melakukan kegiatan evaluasi, membuat jadwal pembersihan rutin untuk toilet rumah makan, pemasangan penyejuk ruangan di ruangan rumah makan, pemasangan tirai, pemasangan alat pembunuh serangga, menyediakan saus, penambahan area parkir, pemasangan pengharum ruangan, penambahan alat kebersihan, dan merapikan susunan meja makan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-2
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Jasa	2-1
2.2 Dimensi Kualitas Jasa	2-2
2.3 Model Kualitas Jasa	2-3
2.4 Model Kano.....	2-6
2.5 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	2-8
2.6 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	2-9
2.7 Teknik Sampel.....	2-12
2.8 Jenis Skala Pengukuran.....	2-14
2.9 Uji Hipotesis.....	2-15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penentuan Perusahaan	3-1
3.2 Penelitian Pendahuluan	3-1
3.3 Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	3-1
3.4 Studi Pustaka	3-1
3.5 Penentuan Variabel Penelitian	3-5

3.6	Variabel Penelitian	3-5
3.7	Penyusunan Kuesioner	3-16
3.8	Pengujian Validasi Kuesioner	3-21
3.9	Perbaikan Kuesioner.....	3-22
3.10	Penentuan Ukuran Sampel	3-22
3.11	Penentuan Teknik Sampling.....	3-22
3.12	Penyebaran Kuesioner Awal	3-22
3.13	Pengujian Validitas Hasil Kuesioner Awal	3-23
3.14	Pengujian Reliabilitas Hasil Kuesioner Awal	3-23
3.15	Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	3-24
3.16	Pengolahan Data dan Analisis.....	3-25
3.17	FTA	3-29
3.18	FMEA.....	3-30
3.19	Usulan	3-30
3.20	Kesimpulan dan Saran.....	3-30

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.2	Struktur Organisasi.....	4-1
4.3	Deskripsi Pekerjaan.....	4-1
4.4	Pengumpulan Data Pendahuluan	4-2
4.5	Pengujian Validitas Konstruk.....	4-2
4.6	Penyebaran Kuesioner Awal	4-4
4.7	Pengumpulan Data	4-5
4.7.1	Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	4-5
4.7.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Konsumen.....	4-5
4.7.3	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen	4-5
4.7.4	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan.....	4-6
4.7.5	Pengumpulan Data <i>Fault Tree Analysis</i>	4-6
4.7.6	Pengumpulan Data <i>Failure Mode and Effect Analysis</i>	4-6

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengolahan Data Awal	5-1
-----	----------------------------	-----

5.1.1	Pengujian Validitas.....	5-2
5.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	5-8
5.2	Pengolahan dan Analisis Data GAP 5.....	5-8
5.2.1	Pengolahan dan Analisis Rata-rata Servqual GAP 5.....	5-2
5.2.2	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 5 Per Dimensi	5-8
5.2.3	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 5 Per Pernyataan.	5-2
5.3	Pengolahan dan Analisis Data GAP 1	5-14
5.3.1	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 1 Per Dimensi	5-14
5.3.2	Pengujian Hipotesis GAP 1 Per Pernyataan.....	5-15
5.3.3	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 1	5-17
5.4	Pengolahan dan Analisis Data GAP 2.....	5-19
5.4.1	Pengolahan GAP 2	5-19
5.4.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 2	5-20
5.5	Pengolahan dan Analisis Data GAP 3.....	5-23
5.5.1	Perbandingan Spesifikasi Kualitas.....	5-23
5.5.2	Perbandingan Penyampaian Jasa.....	5-26
5.5.3	Pengolahan GAP 3.....	5-28
5.5.4	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 3.....	5-29
5.6	Pengolahan dan Analisis Data GAP 4.....	5-34
5.6.1	Pengolahan GAP 4.....	5-34
5.6.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 4.....	5-35
5.7	Kesimpulan GAP.....	5-37
5.8	Pengolahan dan Analisis Data Model Kano.....	5-45
5.9	Pengolahan dan Analisis <i>Fault Tree Analysis</i>	5-48
5.10	Pengolahan dan Analisis <i>Failure Mode and Effect Analysis</i>	5-53
5.11	Usulan.....	5-56
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran.....	6-4
DAFTAR PUSTAKA		xiv
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Klasifikasi Kategori Kano.....	2-8
Tabel 2.2	Pedoman <i>Occurance</i>	2-10
Tabel 2.3	Pedoman <i>Severity</i>	2-10
Tabel 2.4	Pedoman <i>Detection</i>	2-11
Tabel 3.1	Variabel Penelitian GAP 5 Sebelum Konstruk.....	3-5
Tabel 3.2	Variabel Penelitian Pemberian Bobot.....	3-6
Tabel 3.3	Variabel Penyebab GAP 1	3-7
Tabel 3.4	Terjadinya GAP 2	3-9
Tabel 3.5	Variabel Penyebab GAP 2	3-10
Tabel 3.6	Terjadinya GAP 3	3-12
Tabel 3.7	Variabel Penyebab GAP 3	3-12
Tabel 3.8	Terjadinya GAP 4	3-15
Tabel 3.9	Variabel Penyebab GAP 4	3-15
Tabel 3.10	Skala Likert Persepsi Konsumen	3-16
Tabel 3.11	Skala Likert Harapan Konsumen.....	3-17
Tabel 3.12	Tabel Kano.....	3-17
Tabel 4.1	Pengujian Validitas Konstruk	4-4
Tabel 4.2	Variabel Penelitian Setelah Konstruk	4-5
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Validitas Persepsi Pelanggan.....	5-2
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Validitas Harapan Pelanggan	5-3
Tabel 5.3	Rata-rata Servqual GAP 5.....	5-5
Tabel 5.4	Pengujian Hipotesis GAP 5 per Dimensi.....	5-6
Tabel 5.5	Pengujian Hipotesis GAP 5 per Pernyataan	5-8
Tabel 5.6	Pengujian Hipotesis GAP 1 per Dimensi.....	5-14
Tabel 5.7	Pengujian Hipotesis GAP 1 per Pernyataan	5-16
Tabel 5.8	Variabel Penyebab GAP 1	5-17
Tabel 5.9	Pengolahan GAP 2.....	5-20
Tabel 5.10	Variabel Penyebab GAP 2	5-21
Tabel 5.11	Spesifikasi Kualitas Menurut Karyawan	5-24

Tabel 5.12	Perbandingan Spesifikasi Kualitas.....	5-25
Tabel 5.13	Penyampaian Jasa Menurut Karyawan	5-26
Tabel 5.14	Perbandingan Penyampaian Jasa	5-27
Tabel 5.15	Pengolahan GAP 3.....	5-28
Tabel 5.16	Variabel Penyebab GAP 3	5-29
Tabel 5.17	Pengolahan GAP 4.....	5-35
Tabel 5.18	Variabel Penyebab GAP 4	5-35
Tabel 5.19	Kesimpulan GAP	5-38
Tabel 5.20	Pernyataan Fungsional dan Pernyataan Disfungsional	5-45
Tabel 5.21	Klasifikasi Kategori Kano	5-46
Tabel 5.22	Hasil Pengolahan Metode Kano	5-46
Tabel 5.23	Pernyataan Kategori <i>Must be</i> , <i>One Dimensional</i> dan <i>Attractive</i>	5-47
Tabel 5.24	Pengolahan FTA	5-48
Tabel 5.25	FMEA	5-53
Tabel 5.26	Jadwal Pembersihan.....	5-58

DAFTAR GAMBAR

<u>No</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1	Model <i>Service Quality</i>	2-5
Gambar 2.2	Gambar Model Kano.....	2-7
Gambar 2.3	Simbol FTA.....	2-9
Gambar 3.1	Flowchart.....	3-2
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bebek Salsa	4-1
Gambar 5.1	Diagram Batang Rata-rata Servqual	5-5
Gambar 5.2	Persepsi Harapan Dimensi.....	5-6
Gambar 5.3	Uji Hipotesis	5-7
Gambar 5.4	Uji Hipotesis	5-9
Gambar 5.5	Ruangan Makan.....	5-9
Gambar 5.6	Area Parkir Rumah Makan	5-10
Gambar 5.7	Toilet Rumah Makan	5-11
Gambar 5.8	Ruangan Makan 2.....	5-11
Gambar 5.9	Uji Hipotesis	5-15
Gambar 5.10	Uji Hipotesis	5-17
Gambar 5.11	FTA Pernyataan no 1	5-48
Gambar 5.12	FTA Pernyataan no 3	5-49
Gambar 5.13	FTA Pernyataan no 9.....	5-50
Gambar 5.14	FTA Pernyataan no 19.....	5-51
Gambar 5.15	FTA Pernyataan no 30.....	5-52

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian Konsumen	L-1
2	Kuesioner Penelitian Manajemen	L-4
3	Kuesioner Penelitian Karyawan	L-10
4	Hasil Kuesioner Persepsi Konsumen	L-14
5	Hasil Kuesioner Harapan Konsumen	L-15
6	Hasil Kuesioner Manajemen	L-16
7	Hasil Spesifikasi Kualitas Karyawan	L-17
8	Hasil Penyampaian Jasa Karyawan	L-18
9	Hasil Kano	L-19
10	Tabel Distribusi Normal	L-21
11	Tabel Nilai r Product Moment	L-22
12	Berita Acara Seminar Isi	