

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DI *FRIEND WITH BEANS COFFEE***

SKRIPSI

Oleh:

ANDIKA PRAYOGO

201810215018



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DI *FRIEND WITH BEANS COFFEE***

SKRIPSI

Oleh:

ANDIKA PRAYOGO

201810215018



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* di *Friend With Beans Coffee*

Nama Mahasiswa : Andika Prayogo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215018

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 2 Februari 2023



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* di *Friend With Beans Coffee*

Nama Mahasiswa : Andika Prayogo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215018

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 2 Februari 2023

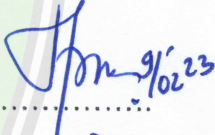
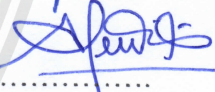
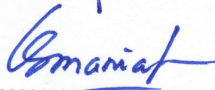
Bekasi, 2 Februari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si, M.M.
NIDN 0327036701


Penguji I : Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905

Penguji II : Dr. Dra. Ismaniah, M.M.
NIDN 0309036503



.....

.....

.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri


Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905

Dekan
Fakultas Teknik


Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.
NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI *FRIEND WITH BEANS COFFEE*.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai *referensi* yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 2 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,

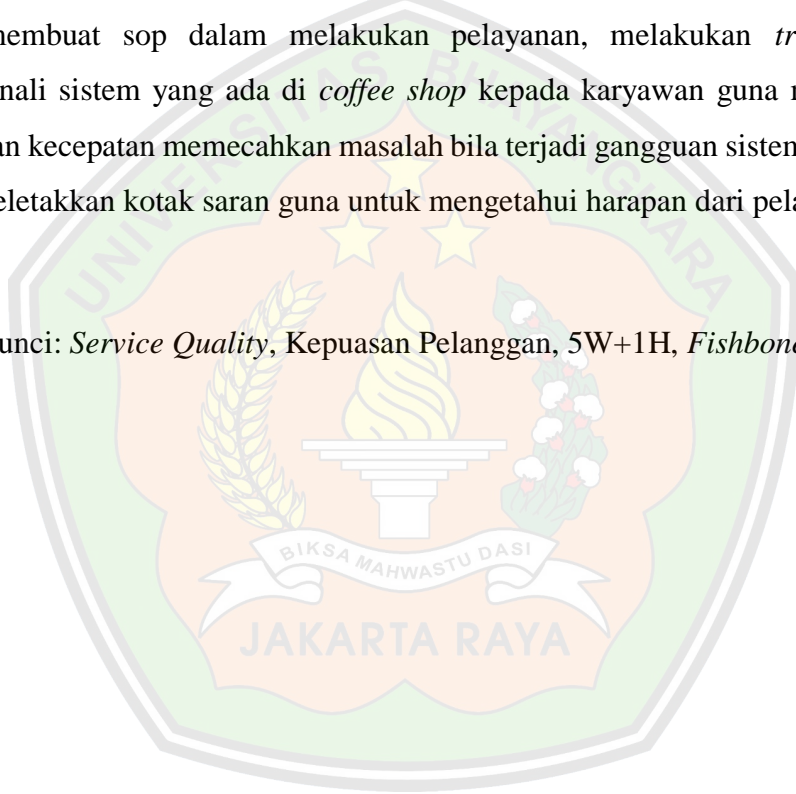


Andika Prayogo
201810215018

ABSTRAK

Andika Prayogo, 201810215018. Masih banyaknya keluhan di *Friend With Beans Coffee* dari konsumennya berupa kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, responden berjumlah 100 konsumen. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Metode ini memiliki lima kesenjangan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Usulan perbaikan yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu: Pihak *Friend With Beans Coffee* melakukan penjadwalan perawatan/*maintenance* AC sebulan sekali, melakukan *training* kepada karyawan dan membuat sop dalam melakukan pelayanan, melakukan *training* untuk mengenali sistem yang ada di *coffee shop* kepada karyawan guna meningkatkan *skill* dan kecepatan memecahkan masalah bila terjadi gangguan sistem pembayaran dan meletakkan kotak saran guna untuk mengetahui harapan dari pelanggan.

Kata kunci: *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, 5W+1H, *Fishbone*



ABSTRACT

Andika Prayogo, 201810215018. *There are still many complaints at Friend With Beans Coffee from its consumers in the form of the quality of service provided. In this study, respondents numbered 100 consumers. The method used to measure service quality in this study is the Service Quality (SERVQUAL) method. This method has five gaps that affect the quality of service. The proposed improvements that can be given in this study are: Friend With Beans Coffee schedules air conditioning maintenance once a month, conducts training for employees and makes sops in carrying out services, conducts training to recognize the system in the coffee shop to employees to improve skills and speed of solving problems in the event of payment system disruptions and puts*

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, 5W+1H, Fishbone



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andika Prayogo
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215018
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / ~~Karya Ilmiah~~

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* DI *FRIEND WITH BEANS COFFEE***

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada Tanggal : 2 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Andika Prayogo
201810215018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI *FRIEND WITH BEANS COFFEE*”. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam kurikulum Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan motivasi, masukan dan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:


1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Dr. Dra Ismaniah, M.M. Selaku Dosen Pembimbing satu yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
5. Ibu Roberta Heni Anggit Tanisri, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing dua yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
6. Bapak Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Mas M. Raihan Affif. Selaku *Owner Friend With Beans Coffee* yang sudah memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian di *Friend With Beans Coffee*.

8. Muhammad Nur Baits, S.T. Yang telah banyak membantu memberi arahan dan masukan serta dorongan dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Teknik Industri yang telah memberikan pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
10. Kedua Orang tua, yang telah memberikan do'a dan dorongan terhadap penulis, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak yang harus di perbaiki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.



Bekasi, 2 Februari 2023


Andika Prayogo

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	8
1.8 Metode Penelitian	8
1.9 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11

2.1	Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.1	Karakteristik pelayanan	12
2.2	Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
2.2.1	Pengertian kualitas.....	13
2.2.2	Pengertian kualitas pelayanan jasa	15
2.2.3	Manfaat kualitas	16
2.2.4	Faktor-faktor kualitas pelayanan jasa	16
2.2.5	Faktor-faktor penyebab kualitas pelayanan jasa dikatakan buruk.....	17
2.2.6	Dimensi pokok kualitas pelayanan	19
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.1	Pengertian kepuasan pelanggan.....	20
2.3.2	Dimensi kepuasan pelanggan	22
2.3.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	22
2.3.4	Pengukuran kepuasan pelanggan.....	24
2.3.5	Harapan dan persepsi kepuasan pelanggan	25
2.4	Populasi dan Sampel.....	27
2.4.1	Populasi	27
2.4.2	Sampel	27
2.5	Teknik <i>Sampling</i>	28
2.5.1	<i>Probability sampling</i>	28
2.5.2	<i>Nonprobability sampling</i>	29
2.5.3	<i>Accidental sampling</i>	29
2.6	Desain Kuisiонер	29
2.6.1	Komponen inti kuisiонер	30
2.6.2	Kuisiонер sebagai kertas kerja.....	30

2.7	Pengujian Instrumen Penelitian	30
2.7.1	Uji validitas.....	30
2.7.2	Uji reabilitas	31
2.8	Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	32
2.8.1	Pengertian <i>service quality (SERVQUAL)</i>	32
2.8.2	Analisis kesenjangan kualitas jasa (Gap)	35
2.9	<i>Fishbone</i>	36
2.10	Jenis Kopi	37
2.11	Refrensi Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	43
3.2.1	Teknik pengumpulan data	43
3.2.2	Teknik Pengolahan Data.....	46
3.2.2.1	Uji validitas dari data kuisisioner.....	47
3.2.2.2	Uji reabilitas dari data kuisisioner	47
3.2.2.3	Deskripsi responden	48
3.2.2.4	Pengolahan data metode <i>SERVQUAL</i>	48
3.2.2.5	5W+1H.....	48
3.2.2.6	Analisis	49
3.4	Kerangka Berpikir	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Sejarah <i>Friend With Beans Coffee</i>	51
4.2	Pengumpulan Data.....	52
4.3	Pengolahan Data	54

4.3.1 Perhitungan sampel.....	54
4.3.2 Uji validitas.....	55
4.3.3 Uji reliabilitas	60
4.4 Pengolahan Data Menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i>	62
4.5 Perhitungan Nilai <i>GAP</i> (Kesenjangan).....	65
4.6 <i>Brainstorming</i>	69
4.7 Diagram <i>Fishbone</i>	71
4.8 5W+1H	73
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

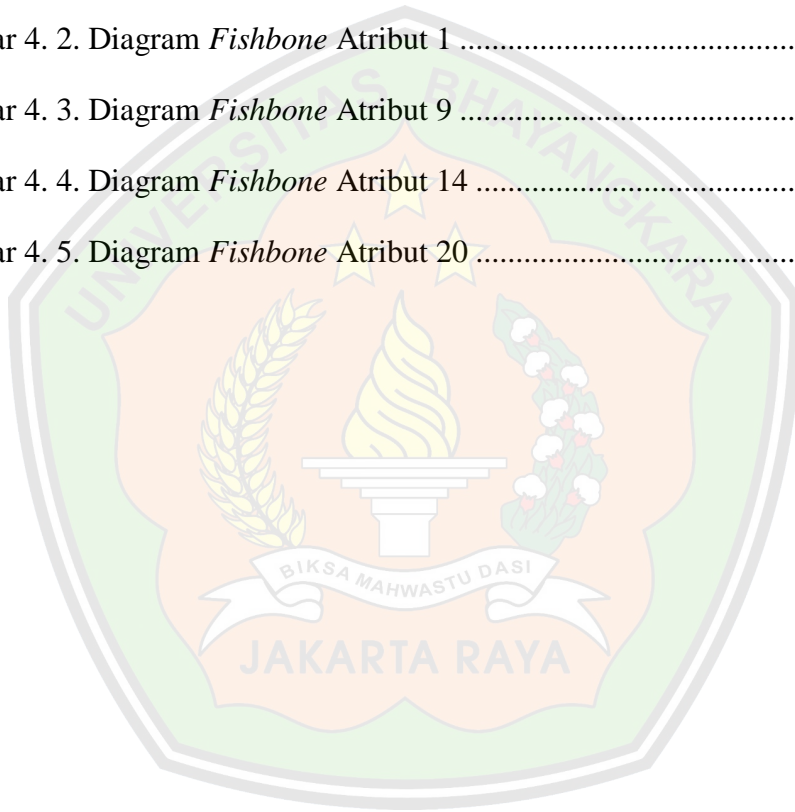


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1. Jumlah Kosumen FWB <i>Coffee</i> Periode Januari-Desember 2021	2
Tabel 1. 2. Jenis Keluhan Pelayanan FWB <i>Coffee</i> (Januari-Desember 2021).....	3
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4. 1. Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4. 2. Usia Responden.....	53
Tabel 4. 3 Tabel Statistik <i>Momen Person Korelasi</i>	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Pada Tingkat Persepsi Pelanggan	56
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Pada Tingkat Harapan Pelanggan	58
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas Pada Tingkat Persepsi Pelanggan.....	60
Tabel 4. 7. Hasil Uji Reliabilitas Pada Tingkat Harapan Pelanggan	61
Tabel 4. 8. Perhitungan Nilai <i>SERVQUAL</i>	62
Tabel 4. 9. Perhitungan Gap Pada Persepsi Tiap Atribut.....	65
Tabel 4. 10. Perhitungan Nilai <i>Gap</i> dari Tiap Dimensi	68
Tabel 4. 11. Hasil Nilai Kualitas Berdasarkan Analisis <i>Gap</i>	69
Tabel 4. 12. Hasil Wawancara <i>Brainstroming</i>	70
Tabel 4. 13. Analisis 5W+1H Atribut 1	74
Tabel 4. 14. Analisis 5W+1H Atribut 9	74
Tabel 4. 15. Analisis 5W+1H Atribut 14	74
Tabel 4. 16. Analisis 5W+1H Atribut 20	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Konsep Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 2. 2. Metode Konseptual <i>Servqual</i>	35
Gambar 3. 1. <i>Flowchart</i> Penelitian	50
Gambar 4. 1 <i>Flowchart Friend With Beans Coffee</i>	51
Gambar 4. 2. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 1	71
Gambar 4. 3. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 9	71
Gambar 4. 4. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 14	72
Gambar 4. 5. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 20	72



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Contoh Form Pengisian Kuisisioner.
- Lampiran 2. Rekap Data Kuisisioner.
- Lampiran 3. Rekap Data Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.
- Lampiran 4. Rekap Data Kuisisioner Harapan Pelanggan,
- Lampiran 5. Rekap Hasil Perhitungan Kepuasan Pelanggan.
- Lampiran 6. Rekap Hasil Perhitungan Harapan Pelanggan.
- Lampiran 7. Rekap Transaksi Kasir Periode Januari – Desember 2021
- Lampiran 8. Lembar Plagiasi
- Lampiran 9. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 10. Kartu Bimbingan Skripsi



DAFTAR SINGKATAN

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
SERVQUAL	Service Quality
FWB Coffee	Friend With Beans Coffee

