

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UPAYA
MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA SABANA FRIED
CHICKEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
METODE KANO DI PERUMAHAN CIKARANG HIJAU**

SKRIPSI

Oleh:

RESTU ISTICHOMAH

201510215110



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UPAYA
MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA SABANA FRIED
CHICKEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
METODE KANO DI PERUMAHAN CIKARANG HIJAU**

SKRIPSI

Oleh:

RESTU ISTICHOMAH

201510215110



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan
Pendapatan Usaha Sabana Fried Chicken
Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano
Di Perumahan Cikarang Hijau

Nama Mahasiswa : RESTU ISTICHOMAH

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215110

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Januari 2020



Pembimbing I

Denny Siregar, S.T. M.Sc.

NIDN : 0322087201

Pembimbing II

Daonil, S.T., M.T.

NIDN 0306128308

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan
Pendapatan Usaha Sabana Fried Chicken
Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano
Di Perumahan Cikarang Hijau

Nama Mahasiswa : RESTU ISTICHOMAH

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215110

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Januari 2020

Bekasi, 24 Januari 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.

NIDN 0317117905

Penguji I : Didin Sjarifudin, S.T., M.T.

NIDN 0331126804

Penguji II : Denny Siregar, S.T., M.Sc.

NIDN 0322087201

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dekan Fakultas Teknik


Drs. Solihin, M.T.

NIP 1912445


Ismaniah, S.Si., M.M.

NIP 9604028

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Pendapatan Usaha Sabana Fried Chicken Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano Di Perumahan Cikarang Hijau”**, 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 kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan 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 memberi 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, 24 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



RESTU ISTICHOMAH

201510215110

ABSTRAK

Restu IstiChomah. 201510215110. Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Pendapatan Usaha Sabana Fried Chicken dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano Di perumahan Cikarang Hijau

Penelitian ini membahas tentang analisa kualitas pelayanan upaya meningkatkan pendapatan CV Sabana Fried Chicken dari sudut pandang strategi untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan usaha, metode servqual & kano berpengaruh terhadap kualitas pelayanan & pendapatan, atribut apa saja yang yang mempengaruhi kualitas pelayanan & pendapatan, metode yang digunakan pada metode ini adalah metode servqual & metode kano. Hasil pembahasan menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terdapat pada area booth yang tidak terjangkau mendapatkan skor sebesar -0.86 dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan mendapatkan skor sebesar -0.86, berdasarkan hasil metode Kano, kategori yang terpilih yaitu, *One dimensional*, *Must be*, dan *Attractive*, berdasarkan Metode Servqual maka dipilih sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan pendapatan Sabana. Atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, area booth tidak terjangkau, etidak cepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, Kursi, meja dan area booth tidak bersih, dan produk memiliki varian rasa yang berbeda. Atribut yang harus dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayan dan pendapatan, yaitu, Produk selalu memiliki tingkat ke-empukan yang tidak baik, kecepatan memasak ayam tidak tepat waktu kemasan pada produk mudak rusak, kebersihan alat memasak.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Metode Service Quality, Metode Kano*

ABSTRACT

Restu IstiChomah. 201510215110. *Analysis of Service Quality Efforts to Increase Revenue of Fried Chicken Savanna Business Using the Servqual Method and Canoe Method in Cikarang Hijau housing.*

This research discusses the analysis of service quality in an effort to increase CV Sabana Fried Chicken's income from the perspective of strategies to increase revenue and customer satisfaction. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of service quality in stages of business revenue, the servqual & canoe method influences the quality of service & income, what attributes influence service quality & revenue, the method used in this method is the servqual & canoe method. The results of the discussion show that the influence of service quality is found in the unreachable booth area to get a score of -0.86 and the speed of employees in providing services score of -0.86, based on the results of the Kano method, the chosen categories are, One dimensional, Must be, and Attractive, based on the Servqual Method, it was chosen that greatly affected the quality of service and Sabana's income. The attributes that affect the quality of service are, the booth area is unreachable, employees are not at a speed in providing services, chairs, tables and booth areas are not clean, and the product has a different flavor variant. Attributes that must be maintained to improve the quality of the waiter and income, namely, the product always has a level of softness that is not good, the speed of cooking chicken is not timely packaging on damaged products, clean cooking utensils.

Keywords: Service Quality, Service Quality Method, Canoeing Method

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RESTU ISTICHOMAH

NPM : 201510215110

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

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

“Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Pendapatan Usaha Sabana Fried Chicken Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano Di Perumahan Cikarang Hijau”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas *royalty* non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 24 Januari 2020

Yang menyatakan,

RESTU ISTICHOMAH

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RESTU ISTICHOMAH

NPM : 201510215110

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

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

“Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Pendapatan Usaha Sabana Fried Chicken Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano Di Perumahan Cikarang Hijau”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas *royalty* non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 24 Januari 2020

Yang menyatakan,

RESTU ISTICHOMAH

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Tempat Penelitian dan Waktu	6
1.7 Metodologi Penelitian	6
1.8 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kualitas	9

2.1.1 Pengertian Kualitas	9
2.1.2 Dimensi Kualitas	11
2.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.2.1 Pengertian Pelanggan	13
2.2.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	15
2.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
2.3 Jasa	17
2.3.1 Pengertian Jasa	17
2.3.2 Kekuatan Penting Kualitas dan Layanan Pelanggan	18
2.3.3 Kualitas Layanan Pelanggan melalui Bauran Pemasaran	19
2.4 Servqual	20
2.4.1 Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2 Konsep Servqual	21
2.4.3 Importance-Performance Analysis (IPA)	25
2.5 Metode Kano	27
2.5.1 Atribut-atribut Layanan	28
2.5.2 Langkah-langkah Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode Kano	31
2.6 Metode SWOT	33
2.6.1 Pengertian SWOT	33
2.7 Zone Of Tolerance	36

2.7.1 Desired Service	37
2.7.2 Adequate Service	38
2.8 Quality Function Deployment (QFD)	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian	41
3.3 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	41
3.3.1 Data Primer	41
3.3.2 Data Sekunder	46
3.3.3 Populasi dan Sampel	47
3.3.3.1 Populasi	47
3.3.3.2 Sampel	47
3.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.3.4.1 Uji Validitas	48
3.3.4.2 Uji Reliabilitas	49
3.4 Pembahasan dan Analisis data	49
3.4.1 Metode Servqual	49
3.4.2 Metode Kano	50
3.5 Kerangka Berpikir	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia (Tahun)	53

4.1.3 Karakteristik Berdasarkan pekerjaan	54
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Kunjungan	54
4.2 Deskripsi Pembahasan	55
4.2.1 Nilai Persepsi	56
4.2.2 Nilai Harapan	58
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.3.1 Hasil Uji Validitas	60
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4 Pengolahan Data dengan Metode Servqual	66
4.4.1 Pembahasan Gap Tiap Atribut	69
4.5 Pengolahan Data dengan Metode Kano	71
4.5.1 Hasil Pengolahan Data dengan Metode Kano	74
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Menu Sabana Fried Chicken	3
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Pengunjung Sabana Fried Chicken dengan usaha yang sejenis	3
Tabel 1.3 Data Pendapatan Sabana Fried Chicken Periode Bulan April 2018 – Maret 2019	4
Tabel 2.1. Penentuan Kategori Kano	31
Tabel 3.1 Daftar Kuesioner <i>Servqual</i>	42
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Persepsi	43
Tabel 3.3 Kategori Jawaban Harapan	43
Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan <i>Functional</i>	44
Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan <i>Disfunctional</i>	45
Tabel 3.5 Jumlah Pengunjung Aktif	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Tahun)	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	55
Tabel 4.5 Skala Penilaian	55
Tabel 4.6 Hasil perhitungan Skala persepsi	57
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan skala Harapan	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Persepsi Pelanggan	62
Tabel 4.9 Uji Validitas Harapan Pelanggan	63

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	65
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan	65
Tabel 4.12 Kesenjangan Atribut Layanan	67
Tabel 4.13 Nilai rata-rata tiap dimensi <i>Servqual</i>	68
Tabel 4.14 Rangking Gap	69
Tabel 4.15 Jumlah Kategori Kano tiap Atribut	72



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kesenjangan yang di Harapkan Konsumen	21
Gambar 2.2 Model Konseptual <i>Servqual</i>	23
Gambar 2.3 Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep <i>Servqual</i>	26
Gambar 2.4 Model Kano	30
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	51



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Servqual dan Kano

