

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSMEN
RESTORAN KFC PRATAMA BEKASI TIMUR
MENGUNAKAN *SERVICE QUALITY* DAN
*IMPORTANCE PERFORMNCE ANALYSIS***

SKRIPSI



Oleh:

ANGGIT DZUHRI ASTRIAN

201810215244

**PROGAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSMEN
RESTORAN KFC PRATAMA BEKASI TIMUR
MENGUNAKAN *SERVICE QUALITY* DAN
*IMPORTANCE PERFORMNCE ANALYSIS***

SKRIPSI



**PROGAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Restoran
KFC Pratama Bekasi Timur Menggunakan *Service
Quality Dan Importance Performance Analysis*

Nama Mahasiswa : Anggit Dzuhri Astrian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215244

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2024

Jakarta, 20 Juli 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Dra. Ismaniah, M.M.
NIDN 0309036503



Dr. Ratih Kumalasari, S.Pd., M.Si.
NIDN 0330019001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Restoran
KFC Pratama Bekasi Timur Menggunakan *Service
Quality Dan Importance Performance Analysis*

Nama Mahasiswa : Anggit Dzuhri Astrian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215244

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2024

Jakarta, 20 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Arif Nuryono, S.T., M.T.
NIDN 0319037702

Penguji I : Ir. Achmad Muhazir, M.T.
NIDN 0316037002

Penguji II : Dr. Ratih Kumalasari, S.Pd., M.Si.
NIDN 0330019001

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 saya dengan judul:

Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Restoran Kfc Pratama Bekasi Timur
Menggunakan *Service Quality Dan Importance Performance Analysis*

Skripsi ini dibuat dengan benar dan murni buatan karya saya sendiri dan materi penelitian ini hasil dari karya saya dan tidak mengandung hasil dari peneliti orang lain selain kutipan yang digunakan sebagai referensi untuk menulis skripsi ini.

Saya bersedia bila di waktu tertentu ada kecurangan di penelitan ini saya siap menerima sanksi dari UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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

Jakarta, 19 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



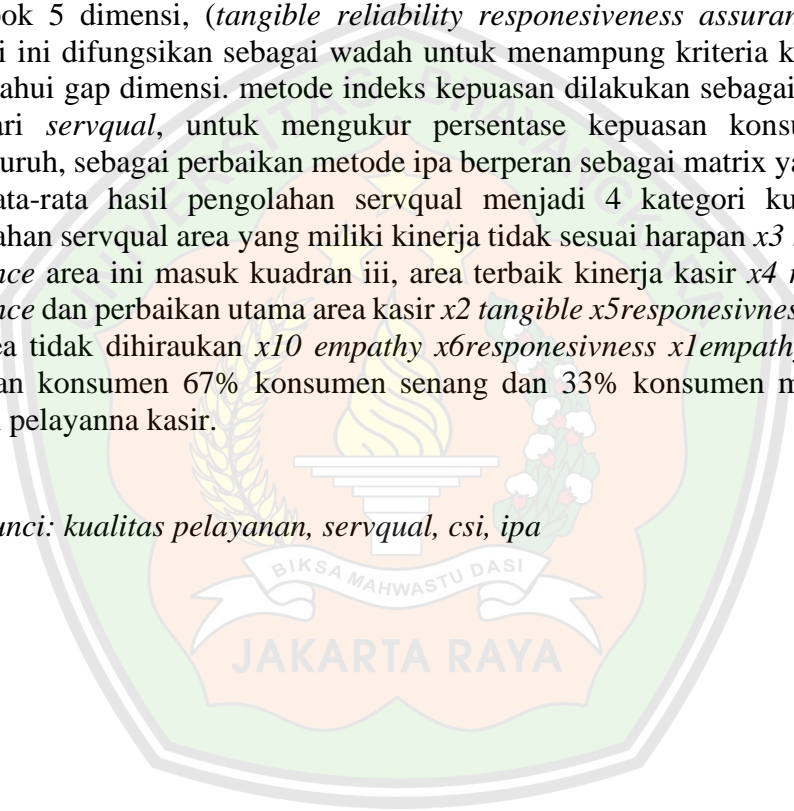
Anggit Dzuhri Astrian
201810215244

RINGKASAN

Anggit Dzuhri Astrian 20181021244 Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Restoran KFC Pratama Bekasi Timur Menggunakan *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis*.

Pengukuran kualitas pelayannya restoran kfc pratama beksi timur di dasarkan untuk perbaikan kualitas pelayanan, melihat persentase kepuasan konsumen dan perbaikan pelayanan kasir, restoran kfc mengalami lonjakan keluhan konsumen mengenai permasalahan pelayanan ini dapat diselesaikan dengan metode *servqual* ini digunakan untuk memecah area keluhan dari konsumen ke kasir menjadi sebuah kelompok 5 dimensi, (*tangible reliability responsiveness assurance empathy*) dimensi ini difungsikan sebagai wadah untuk menampung kriteria keluhan untuk mengetahui gap dimensi. metode indeks kepuasan dilakukan sebagai penghubung gap dari *servqual*, untuk mengukur persentase kepuasan konsumen secara menyeluruh, sebagai perbaikan metode ipa berperan sebagai matrix yang membagi nilai rata-rata hasil pengolahan *servqual* menjadi 4 kategori kuadran. Hasil pengolahan *servqual* area yang memiliki kinerja tidak sesuai harapan *x3 reliability*, *x7 assurance* area ini masuk kuadran iii, area terbaik kinerja kasir *x4 reliability*, *x8 assurance* dan perbaikan utama area kasir *x2 tangible x5responsiveness x9 empathy* dan area tidak dihiraukan *x10 empathy x6responsiveness x1empathy* hasil index kepuasan konsumen 67% konsumen senang dan 33% konsumen masih kecewa menilai pelayannya kasir.

Kata kunci: kualitas pelayanan, servqual, csi, ipa



SUMMARY

Anggit Dzuhri Astrian 20181021244 Analysis of Consumer Service Quality at KFC Pratama Restaurant, East Bekasi Using Service Quality and Importance Performance Analysis.

Measuring the service quality of KFC Pratama East Bekasi restaurants is based on improving service quality, looking at the percentage of consumer satisfaction and improving cashier service, KFC restaurants experience a spike in consumer complaints regarding service. This problem can be resolved using the ServQual method. This is used to break down areas of complaint from consumers to cashiers into a group of 5 dimensions, (tangible reliability responsiveness assurance empathy) this dimension functions as a forum for accommodating complaint criteria to determine dimensional gaps. The satisfaction index method is carried out as a gap bridge from ServQual, to measure the percentage of overall consumer satisfaction. As an improvement, the IPA method acts as a matrix which divides the average value of ServQual processing results into 4 quadrant categories. The results of ServQual processing are areas whose performance does not meet expectations. consumer satisfaction: 67% of consumers are happy and 33% of consumers are still disappointed with the cashier's service

Keywords: Service quality, servqual, csi, ipa



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Anggit Dzuhri Astrian
NPM : 201810215244
Progam Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN RESTORAN KFC PRATAMA BEKASI TIMUR MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti noneksklusif 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 sebaga 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 : JAKARTA
Pada Tanggal : 19 Juli 2024
Yang menyatakan,



Anggit Dzuhri Astrian

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Konsumen Restoran Kfc Pratama Bekasi Timur Menggunakan *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis.*”

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., PhD., D.Crim., (Honoris Causa) 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 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Roberta Heni Anggit Tanisri, S.T., M.T. Selaku Dosen Pendamping Akademik TID A5 Regular Pagi.
5. Ibu Dr. Ismaniah, M.M. selaku dosen pembimbing 1 selalu motivasi ,kritik, ataupun saran untuk menulis dan menyelesaikan karya ilmiah
6. Ibu Dr. Ratih Kumalasari, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing 2 selalu motivasi dan kritik ataupun saran untuk menulis karya ilmiah
7. Terimakasih kepada ayah dan mamah tercinta selalu mensupport untuk karya ilmiah ini

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Jakarta, 01 Agustus 2024



Anggit Dzuhri Astrian

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY.....	vi
LEMBAR PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian	7
1.8 Metode Penelitian.....	7
1.9 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Prilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Pembelian Produk Konsumen	11
2.1.3 Faktor Kualitas Pelayanan Restoran	12
2.2 Pengertian Jasa	13
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	13
2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan	14
2.3 Service Quality (SERVQUAL).....	15

2.4	Customer Satisfaction Indeks	17
2.5	Importance Performance Analysis	19
2.6	Uji Validitas	21
2.7	Uji Realibilitas	22
2.8	Uji Normalitas	24
	2.8.1 Kolmogorof- Smirnof	24
	2.8.2 Shapiro-Wilk	24
2.8	Penelitian Terdahulu.....	25
2.9	Perbandingan Penlelitian Terdahulu Dan Sekarang	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		32
3.1.	Metode Pengumpulan Data	32
3.2.	Pembentukan Kuesioner.....	33
3.3.	Jenis Data.....	37
3.4.	Tahapan Pengolahan Data.....	38
3.5.	Analisa Data	41
3.6.	Identifikasi Pernyataan Atribut Yang Digunakan Dalam kuesioner.....	44
3.7.	Flowchart Penelitian	45
3.8.	Kerangka Berfikir.....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Kepuasan Konsumen Restoran KFC Pratama Bekasi Timur.....	49
4.2	Deskripsi Data	49
	4.2.1 Deskripsi Responden.....	49
4.3	Uji Validitas.....	51
4.4	Uji Reliabilitas	55
4.5	Uji Normalitas	56
4.6	Analisis Pengolahan Data	57
	4.6.1 Pengukuran Service Quality (SERVQUAL).....	58
	4.6.2 Pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI).....	61
	4.6.3 Pengukuran Importance Performance Analysis (IPA)	63
4.7	Hasil Dan Pembahasan.....	67
	4.7.1 Hasil Pengolahan Service Quality (SEVQUAL)	67
	4.7.2 Hasil Pengolahan Customer Satisfaction Index (CSI).....	69

4.7.3 Hasil Pengolahan Importance Performance Analysis (IPA)	70
4.7.4 Perbaikan Atribut	74
4.8 Rincian Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP.....	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	

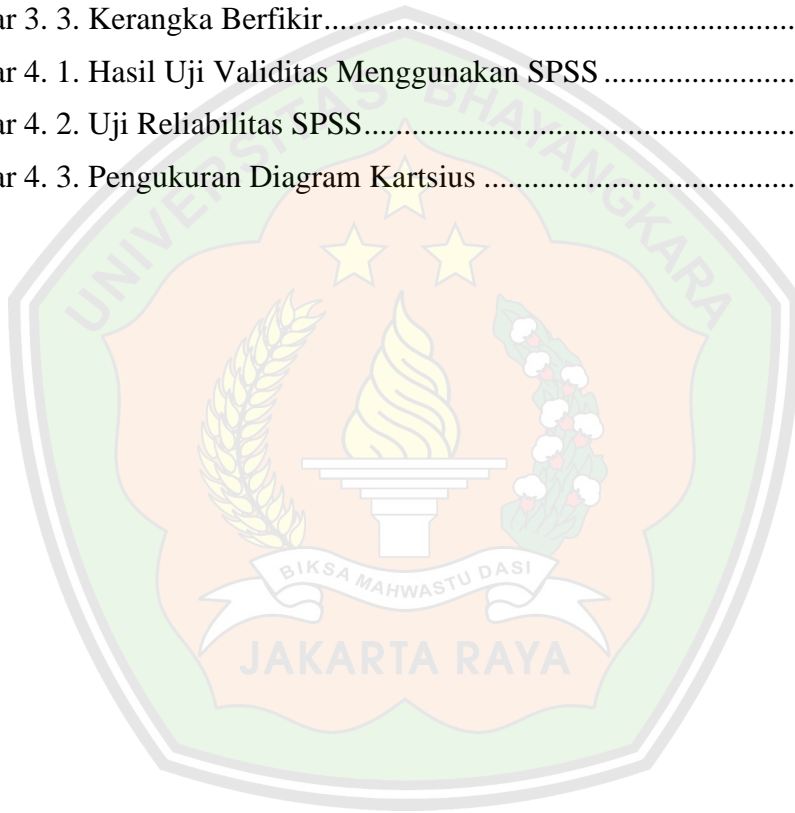


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1. Keluhan Konsumen KFC Bulan Juli – September	2
Tabel 1. 2. Data Pengunjung Bulan Juli – September 2023.....	3
Tabel 2. 1. Tabel Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2. 2. Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang.....	28
Tabel 3. 1. Wawancara Customer Konsumen KFC	32
Tabel 3. 2. Pembuatan Kuesioner Restoran KFC	34
Tabel 3. 3. Hasil Keluhan Konsumen KFC	36
Tabel 3. 4. Pengolahan Identifikasi Atribut Masalah.....	44
Tabel 4. 1. Karakteristik Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4. 3. Responden Karakteristik Umur.....	50
Tabel 4. 4. Data Keluhan Konsumen Restoran KFC Pratama Bekasi Timur	51
Tabel 4. 5. Pengukuran Uji Validitas Jasa Kasir.....	53
Tabel 4. 6. Uji validitas harapan konsumen.....	54
Tabel 4. 7. Pengukuran Uji Reliabilitas Harapan.....	56
Tabel 4. 8. Uji Normalitas.....	56
Tabel 4. 9. Interpretasi Hasil Pengumpulan Data Ekspektasi Kuesioner	57
Tabel 4. 10. Pengolahan Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan KFC	59
Tabel 4. 11. Pengukuran Customer Satisfaction Index	61
Tabel 4. 12. Hasil Pengukuran Dan Presentase Customer Satisfaction Index.....	63
Tabel 4. 13. Hasil Pengolahan Atribut IPA	64
Tabel 4. 14. Pengolahan Prioritas Atribut Berdasarkan Bobot Kepentingan.....	67
Tabel 4. 15. Hasil Pengolahan Serqual Kualitas Kelayanan Konsumen.....	67
Tabel 4. 16. Hasil Pengukuran Metode IPA Kuadran I	70
Tabel 4. 17. Hasil Pengukuran Metode IPA Kuadran II.....	71
Tabel 4. 18. Hasil Pengukuran Metode IPA Kuadran III.....	72
Tabel 4. 19. Hasil Pengukuran Metode IPA Kuadran IV	73
Tabel 4. 20. Perbaikan Atribut Dimensi	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1. Data keluhan Pelanggan Bulan Juli-Agustus 2023	3
Gambar 2. 1. Jenis Prilaku Konsumen	11
Gambar 2. 2. Pengelompokan 5 Atribut Servqual	16
Gambar 2. 3. Penggunaan Diagram Importance Performance Analysis.....	19
Gambar 2. 4. Diagram Kartesius IPA	20
Gambar 3. 1. Pengelompokan Variable Dengan Diagram Kartesius.....	44
Gambar 3. 2. Flowchart Penelitian.....	46
Gambar 3. 3. Kerangka Berfikir.....	48
Gambar 4. 1. Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS	52
Gambar 4. 2. Uji Reliabilitas SPSS.....	55
Gambar 4. 3. Pengukuran Diagram Kartesius	66



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekapitulasi Data Kuesioner Persepsi
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner Persepsi
- Lampiran 3 R-Tabel 200
- Lampiran 4 Data Keluhan Konsumen
- Lampiran 5 Dokumentasi Karyawan
- Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 7 Surat Permohonan Penelitian Restoran KFC
- Lampiran 8 Cek Plagiarisme
- Lampiran 9 Biodata
- Lampiran 10 Lembar Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 11 Lembar Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2

