

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN RESTORAN DIM SUM INC LIPPO KARAWACI” dengan baik. Penulis berterima kasih kepada orangtua yang telah mendoakan sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Tidak lupa juga penulis berterima kasih atas dukungan teman-teman penulis yang terus menyemangati penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

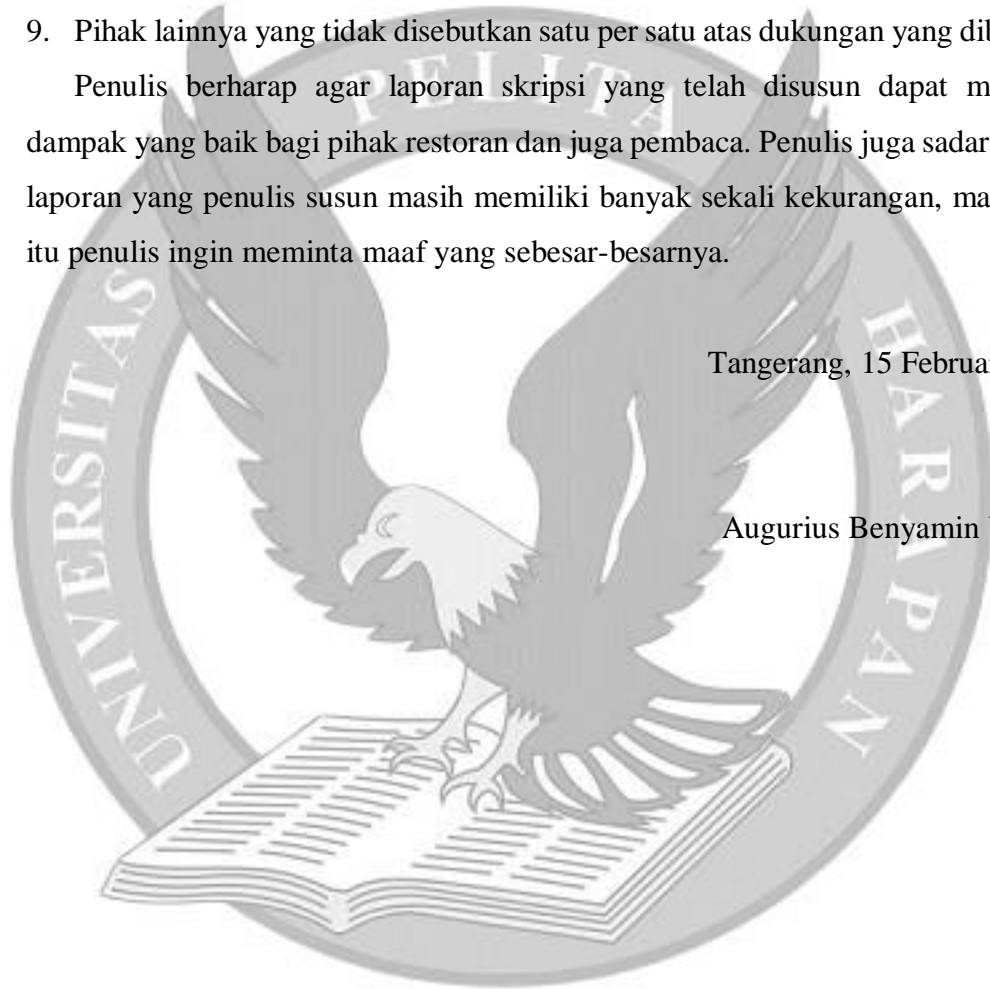
Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari bulan Agustus 2020 sampai Desember 2021. Pelaksanaan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi Sebagian persyaratan akademik dalam memperoleh gelar studi Strata Satu, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Penulis. Penulis juga ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang turut membantu dan selalu memberikan arahan sehingga dapat membuat penulisan laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
2. Dr. Nuri Arum Anugrahati selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Ibu Priskila Christine Rahayu, S.Si., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Ibu Agustina Christiani, M.Eng.Sc., selaku pembimbing skripsi yang selama ini selalu memberikan dukungan dan arahnya.
5. Bapak Rudy Vernando Silalahi, M.T., selaku co-pembimbing skripsi yang turut membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi.
6. Bapak Arifin selaku supervisor restoran Dim Sum Inc Lippo Karawaci yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi.

7. Orang tua yang sudah mendukung dan memberi semangat dari awal skripsi dilakukan hingga akhir.
8. Seluruh teman-teman satu kelas Teknik Industri angkatan 2017 yang ikut membantu dalam memberikan dukungan, ide-ide serta materi pelajaran yang dibutuhkan.
9. Pihak lainnya yang tidak disebutkan satu per satu atas dukungan yang diberikan Penulis berharap agar laporan skripsi yang telah disusun dapat memiliki dampak yang baik bagi pihak restoran dan juga pembaca. Penulis juga sadar bahwa laporan yang penulis susun masih memiliki banyak sekali kekurangan, maka dari itu penulis ingin meminta maaf yang sebesar-besarnya.

Tangerang, 15 Februari 2020

Augurius Benyamin Winata



## DAFTAR ISI

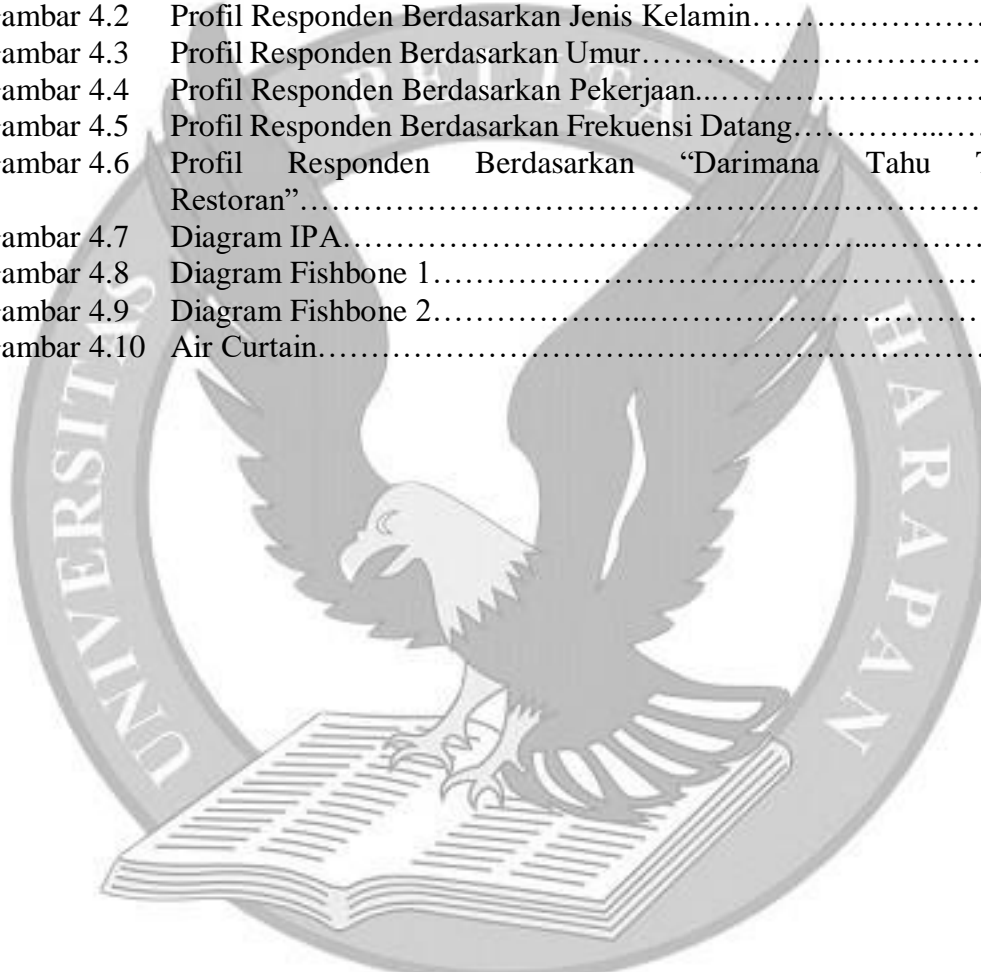
halaman

HALAMAN JUDUL.....	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Pembatasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas.....	6
2.2 Pelayanan.....	7
2.3 Kualitas Pelayanan.....	7
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.5 Uji Validitas.....	9
2.6 Uji Reliabilitas.....	9
2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	10
2.8 <i>Cause and Effect Analysis</i> .....	11
2.9 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 PenelitianPendahuluan.....	13
3.2 Perumusan Masalah.....	13
3.3 Tujuan Penelitian.....	14
3.4 Tinjauan Pustaka.....	14
3.5 Pengumpulan Data.....	14
3.5.1 Perancangan Kuesioner.....	15
3.5.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	17
3.5.3 Populasi dan Sampel.....	17

3.5.4 Tahapan Penyebaran Kuesioner .....	18
3.6 Pengolahan Data & Analisis Hasil Pembahasan.....	17
3.7 Kesimpulan dan Saran .....	18
3.8 Diagram Alir Metode Penelitian .....	19
<b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perusahaan .....	21
4.2 Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	22
4.3 Profil Responden .....	22
4.4 Uji Validitas.....	25
4.5 Uji Reliabilitas .....	28
4.6 Rekapitulasi Skor.....	28
4.7 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	30
4.8 <i>Cause and Effect Analysis</i> .....	35
4.8.1 Atribut "Peralatan Makan Terlihat Bersih".....	32
4.8.2 Atribut " Ruangan Makan Terlihat Bersih".....	35
4.9 Usulan Perbaikan Berdasarkan <i>Cause and Effect analysis</i> .....	41
4.9.1 Peralatan Makan Terlihat Tidak Bersih.....	38
4.9.2 Ruangan Makan Terlihat Tidak Bersih.....	39
4.10 Usulan Perbaikan Tambahan .....	44
4.10.1 Karyawan Memberi Informasi yang Tepat Dalam Menjelaskan Produk kepada Pelanggan.....	42
4.10.2 Harga yang Dibayarkan Sesuai dengan Kualitas Produk yang Didapat.....	43
4.10.3 Karyawan Sanggup Menanggapi Permintaan Pelanggan dengan Cepat.....	43
4.10.4 Karyawan Bersedia Menerima Keluhan dari Pelanggan.....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	53

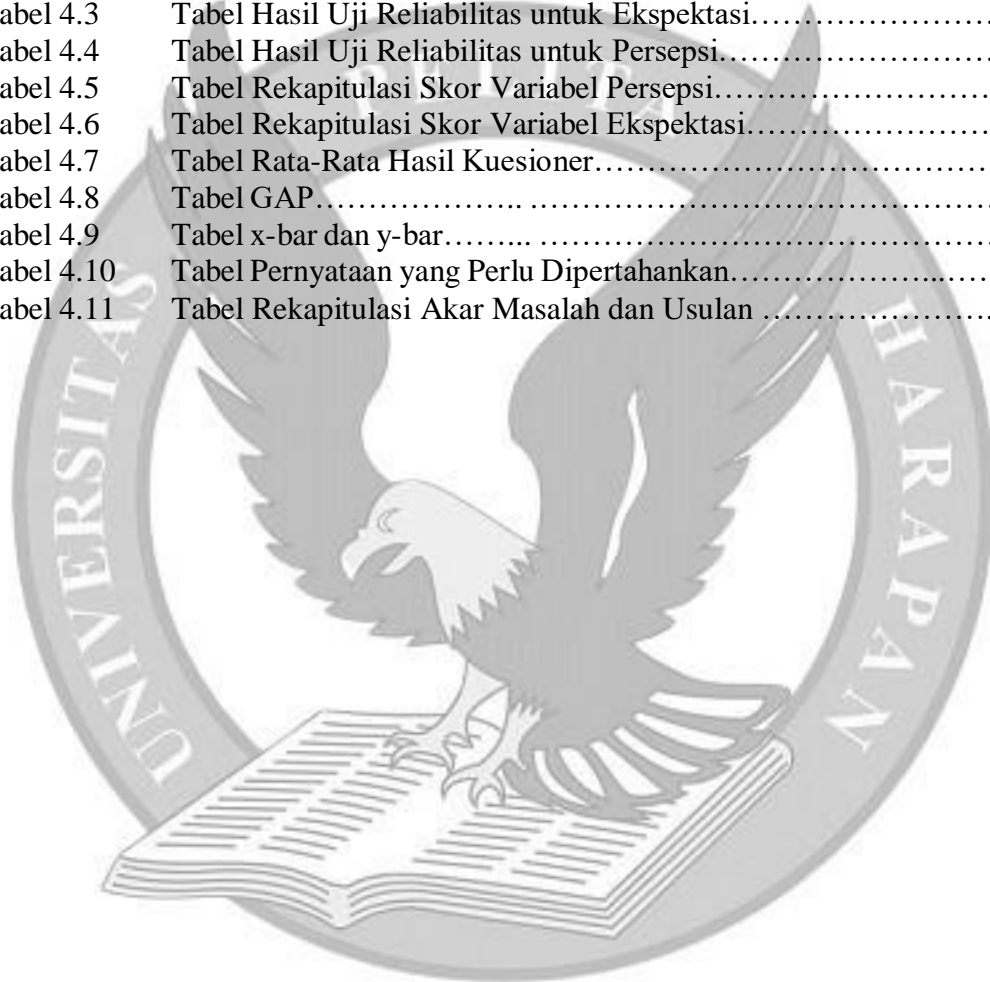
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kuadran IPA.....	10
Gambar 2.2	Contoh Fishbone Diagram.....	12
Gambar 3.1	Diagram Alir Metode Penelitian.....	18
Gambar 3.2	Diagram Alir Metode Penelitian (Lanjutan).....	19
Gambar 4.1	Dim Sum Inc Lippo Karawaci.....	20
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	22
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	23
Gambar 4.5	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Datang.....	23
Gambar 4.6	Profil Responden Berdasarkan “Darimana Tahu Tentang Restoran”.....	24
Gambar 4.7	Diagram IPA.....	32
Gambar 4.8	Diagram Fishbone 1.....	36
Gambar 4.9	Diagram Fishbone 2.....	39
Gambar 4.10	Air Curtain.....	42



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Jumlah Pelanggan Dim Sum Inc .....	2
Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1	Tabel Dimensi Kuesioner.....	15
Tabel 4.1	Tabel Hasil Uji Validitas untuk Ekspektasi.....	24
Tabel 4.2	Tabel Hasil Uji Validitas untuk Persepsi.....	25
Tabel 4.3	Tabel Hasil Uji Reliabilitas untuk Ekspektasi.....	26
Tabel 4.4	Tabel Hasil Uji Reliabilitas untuk Persepsi.....	26
Tabel 4.5	Tabel Rekapitulasi Skor Variabel Persepsi.....	27
Tabel 4.6	Tabel Rekapitulasi Skor Variabel Ekspektasi.....	29
Tabel 4.7	Tabel Rata-Rata Hasil Kuesioner.....	30
Tabel 4.8	Tabel GAP.....	31
Tabel 4.9	Tabel x-bar dan y-bar.....	32
Tabel 4.10	Tabel Pernyataan yang Perlu Dipertahankan.....	44
Tabel 4.11	Tabel Rekapitulasi Akar Masalah dan Usulan .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	
Kuesioner.....	A-1
Lampiran B	
Hasil Kuesioner.....	B-1

