

KATA PENGANTAR

Penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih-Nya laporan skripsi dengan judul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN THE QUEEN” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu.

Laporan yang berjudul PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN THE QUEEN berisikan tentang penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada restoran The Queen. Laporan ini dibuat dengan tujuan mengetahui serta memperbaiki kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan untuk membantu penyelesaian skripsi ini kepada:

1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Ibu Dela Rosa, S.Si., M.M, M.Sc.Apt. selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Laurence, M.T. selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Ibu Priskila Ch.R., S.Si, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan dan juga sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah memberikan waktu, saran, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam proses pembuatan laporan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Bapak Rudy Vernando Silalahi, S.E., M.T. selaku pembimbing utama skripsi yang telah memberikan waktu, saran, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam proses pembuatan laporan skripsi dari awal hingga akhir.
6. Pemilik restoran The Queen yang telah memberikan banyak informasi mengenai restoran.

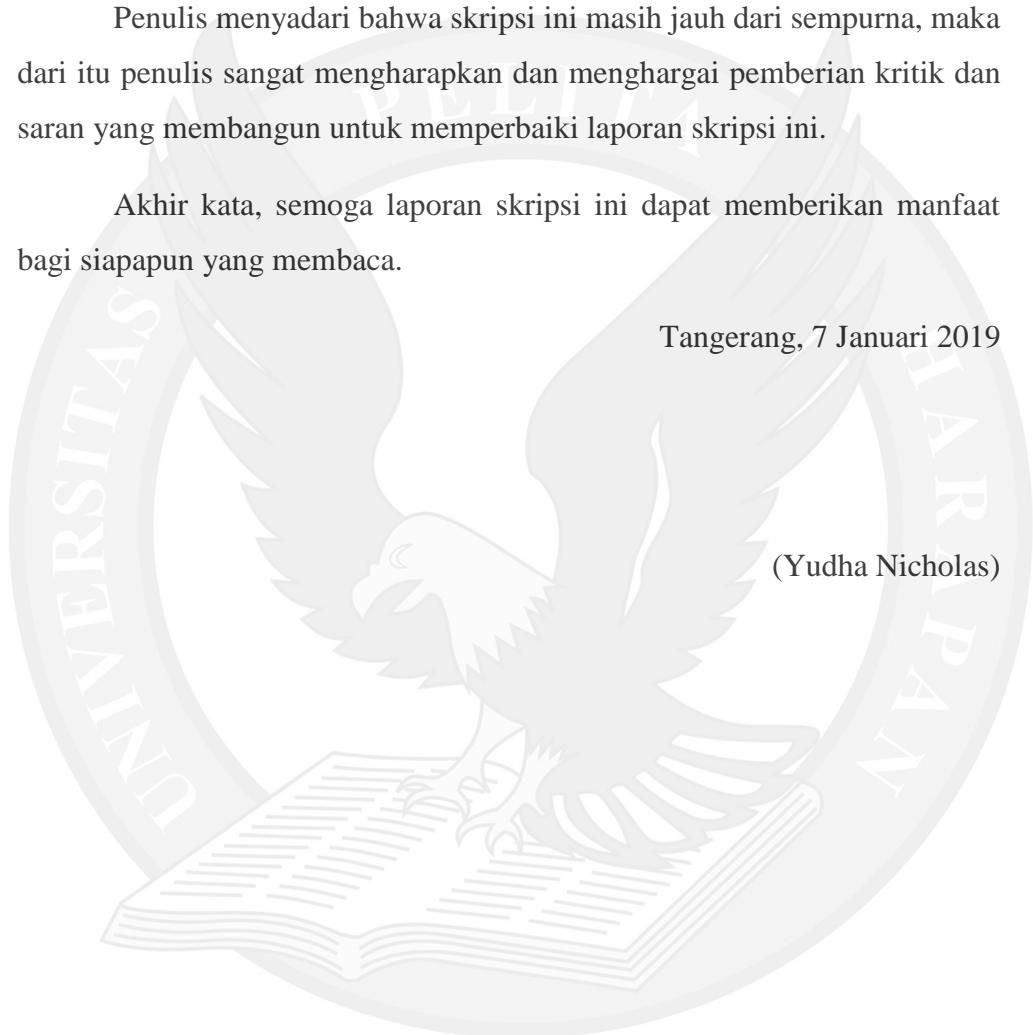
7. Manajer restoran The Queen yang telah mengizinkan implementasi perbaikan untuk diterapkan.
8. Kepala toko The Queen yang telah membantu mengawasi berjalannya proses implementasi.
9. Pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis sangat mengharapkan dan menghargai pemberian kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki laporan skripsi ini.

Akhir kata, semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membaca.

Tangerang, 7 Januari 2019

(Yudha Nicholas)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Pembatasan Masalah	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II STUDI PUSTAKA.....	9
2.1 Jasa	9
2.2 Kualitas.....	12
2.2.1 Kualitas Jasa	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.3 Importance Perfomance Analysis.....	17
2.4 Fault Tree Analysis (FTA)	20
2.5 Sampel	21
2.5.1 Teknik Sampling.....	22
2.5.2 Menentukan Ukuran Sample	25
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
2.6.1 Uji Validitas	27
2.6.2 Uji Reliabilitas	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Studi Pendahuluan.....	30
3.2 Perumusan Masalah.....	30
3.3 Studi Pustaka	31
3.4 Tujuan Penelitian.....	31

3.5 Pengumpulan Data	32
3.6 Pengolahan Data.....	33
3.7 Implementasi	33
3.8 Kesimpulan dan Saran.....	34
BAB IV PENGUMPULAN DATA	36
4.1 Profil Perusahaan.....	36
4.2 Struktur Organisasi.....	37
4.3 Penyusunan Kuesioner	39
4.4 Pengambilan Sampel	49
4.4.1 Karakteristik Responden.....	50
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.5.1 Uji Validitas.....	54
4.5.2 Uji Reliabilitas	56
BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	57
5.1 Perhitungan <i>Gap Score</i>	57
5.1.1 Analisis <i>Gap Score</i>	59
5.1.2 Importance Performance Matrix	64
5.2 Fault Tree Analysis	71
5.2.1 Usulan Fault Tree Analysis.....	82
5.3 Implementasi Usulan Perbaikan	95
5.4 Analisis Implementasi	98
5.4.1 <i>Gap Score</i>	98
5.4.2 Importance Performance Matrix Analysis.....	113
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	118
6.1 Kesimpulan.....	118
6.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol FTA.....	20
Tabel 2.2 <i>Rule of Thumb Cronbach's Alpha</i>	29
Tabel 4.1 Kuesioner Pertanyaan Kinerja Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.2 Kuesioner Pertanyaan Kepentingan Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	50
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kedatangan.....	51
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	52
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran untuk makan di restoran.....	53
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan alasan datang.....	53
Tabel 4.9 Uji Validitas Kuesioner Kepentingan.....	54
Tabel 4.10 Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	55
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kuesioner Kepentingan dan Kinerja.....	56
Tabel 5.1 Gap Score Sebelum Implementasi.....	58
Tabel 5.2 Notasi <i>Importance Performance Matrix</i>	65
Tabel 5.3 Akar Permasalahan Setiap Aspek.....	83
Tabel 5.4 Implementasi yang Diterapkan.....	95
Tabel 5.5 <i>Gap Score</i> Setelah Implementasi.....	98
Tabel 5.6 Perbedaan <i>Gap Score</i> Sebelum dan Setelah Implementasi.....	103
Tabel 5.7 Notasi dan Posisi Aspek <i>Importance Performance Matrix</i>	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Klasifikasi Kuliner.....	2
Gambar 2.1 <i>Customer Assesment of Service Quality</i>	14
Gambar 2.2 <i>Model of service quality gaps</i>	15
Gambar 2.3 <i>Perform Importance Matrix</i>	18
Gambar 2.4 Grafik Distribusi Normal.....	26
Gambar 3.1 Alir Metode Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran The Queen.....	37
Gambar 5.1 <i>Importance Performance Matrix</i>	65
Gambar 5.2 <i>Importance Performance Matrix Tangible</i>	67
Gambar 5.3 <i>Importance Performance Matrix Reliability</i>	68
Gambar 5.4 <i>Importance Performance Matrix Responsiveness</i>	69
Gambar 5.5 <i>Importance Performance Matrix Assurance</i>	70
Gambar 5.6 <i>Importance Performance Matrix Empathy</i>	71
Gambar 5.7 <i>Fault Tree Analysis</i> Kebersihan Ruangan.....	72
Gambar 5.8 <i>Fault Tree Analysis</i> Kecepatan Pembayaran.....	75
Gambar 5.9 <i>Fault Tree Analysis</i> Ketersediaan Pelayan untuk Memberikan Bantuan.....	77
Gambar 5.10 <i>Fault Tree Analysis</i> Pengetahuan Akan Produk.....	79
Gambar 5.11 <i>Fault Tree Analysis</i> Ketepatan Penjelasan Akan Produk.....	81
Gambar 5.12 <i>Importance Performance Matrix</i> Implementasi.....	114

DAFTAR RUMUS

Persamaan 2.1 Nilai Sumbu X <i>Importance Performance Matrix</i>	18
Persamaan 2.2 Nilai Sumbu Y <i>Importance Performance Matrix</i>	19
Persamaan 2.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	21
Persamaan 2.4 Uji validitas Pearson.....	27
Persamaan 2.5 Uji Reliabilitas.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A

Data Kuesioner Kepentingan.....	A-1
Data Kuesioner Kinerja.....	A-2
Data Kuesioner Hasil Implentasi.....	A-3

Lampiran B

Uji Validitas Kuesioner Kepentingan.....	B-1
Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	B-2

Lampiran C

Perhitungan Sumbu X dan Y <i>Importance Performance Matrix</i> Sebelum dan Sesudah Implementasi.....	C-1
---	-----

Lampiran D

Kuesioner Kepentingan.....	D-1
Kuesioner Kinerja.....	D-2

