

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, laporan tugas akhir dengan judul “MODEL INTEGRASI *SERVICE BLUEPRINT* DENGAN *HOUSE OF RISK (HOR)* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS JASA (Studi Kasus: *WINC Collaborative Space & Cafe*)” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari Agustus 2017 hingga Desember 2017. Tugas akhir merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
2. Bapak Laurence, M.T. selaku Direktur Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bapak Laurence. M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri yang telah membantu perkuliahan saya.
4. Ibu Agustina Christiani, M.Eng.Sc, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan dukungan, arahan serta bimbingan sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat selesai.
5. Ibu Natalia Hartono, M.T. selaku dosen pembimbing 2 dan pembimbing akademik yang telah membimbing dan membantu penulis dalam mengerjakan laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Priskila Ch.R., S.Si, M.T. selaku koordinator tugas akhir

7. Bapak Rudy Vernando Silalahi, S.E., M.T. dan Bapak Ishak, M.T. selaku penguji yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik.
8. Rick, selaku pemilik kafe WINC yang sudah bersedia memberikan tempat untuk dilakukan penelitian Tugas Akhir ini.
9. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Pelita Harapan yang telah berjasa dalam mengajarkan ilmu-ilmu teknik industri, sehingga dapat diterapkan dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir ini.
10. Angel Sohar, Silvia Suwisar, Abram Noel, Richard Presky, Fannie, Kenni Dian, Nicosius Geraldi selaku teman yang selalu memberikan dukungan dan membantu menyusun laporan Tugas Akhir ini serta seluruh teman-teman teknik industri angkatan 2014 lainnya yang telah memberi dukungan kepada penulis.
11. Berry William, Ira Yunita, Amanda Nathasia dan Nathania Livani selaku kerabat dekat yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, segala kritik dan saran dari pembaca sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kualitas penelitian ini. Semoga dengan adanya laporan ini dapat menambah pengetahuan pembaca.

Tangerang, 31 Januari 2018

Trisiana Lasiman

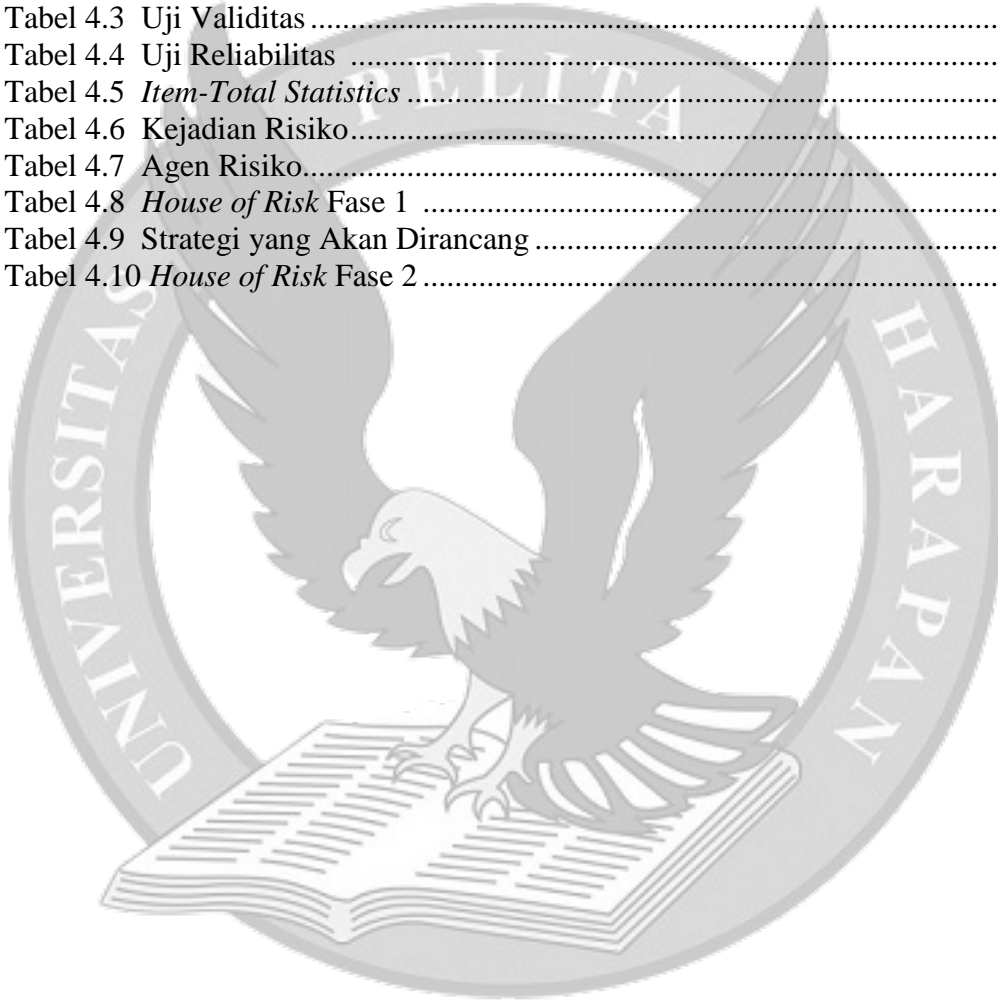
DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	6
2.2 Pengertian Kafe	8
2.3 Pengertian <i>Co-Working Space</i>	8
2.4 Pengertian Kualitas Jasa	9
2.5 Pengertian <i>Service Blueprint</i>	10
2.5.1 Komponen <i>Service Blueprint</i>	11
2.5.2 Garis Pemisah <i>Service Blueprint</i>	11
2.5.3 Langkah-Langkah Membuat <i>Service Blueprint</i>	12
2.6 Definisi Risiko	13
2.7 Definisi <i>House Of Risk</i> (HOR)	13
2.6.1 Tahap-tahap HOR fase 1	15
2.6.2 Tahap-tahap HOR fase 2	16
2.6.3 Menentukan <i>Severity</i> dan <i>Occurrence</i>	17
2.8 Uji Validitas.....	18
2.9 Uji Reliabilitas	19
2.10 Diagram Sebab Akibat.....	19
2.11 Besar Sampel untuk Estimasi Proporsi Populasi (Lemeshow).....	20

	halaman
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Studi Pendahuluan	21
3.2 Perumusan Masalah	22
3.3 Kajian Pustaka	22
3.4 Model Integrasi <i>Service Blueprint</i> dan <i>House Of Risk</i>	22
3.5 Penentuan Objek Penelitian	23
3.6 Tujuan Penelitian	24
3.7 Pengumpulan Data	24
3.8 Pengolahan Data	25
3.9 Analisis dan Pembahasan	25
3.10 Kesimpulan dan Saran	26
3.11 Diagram Alir	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Sejarah Perusahaan	28
4.2 Struktur Organisasi	29
4.3 <i>Service Blueprint</i> di WINC kafe	30
4.3.1 <i>Fail Points</i>	37
4.3.2 <i>Excessive Wait</i>	39
4.4 Hasil Kuesioner Penelitian	40
4.5 Uji Validitas	41
4.6 Profil Responden	44
4.7 <i>House Of Risk</i> (HOR)	47
4.6.1 Identifikasi Kejadian Risiko	47
4.6.2 Identifikasi Agen Risiko	49
4.6.3 <i>House Of Risk</i> Fase 1	51
4.6.4 <i>House Of Risk</i> Fase 2	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

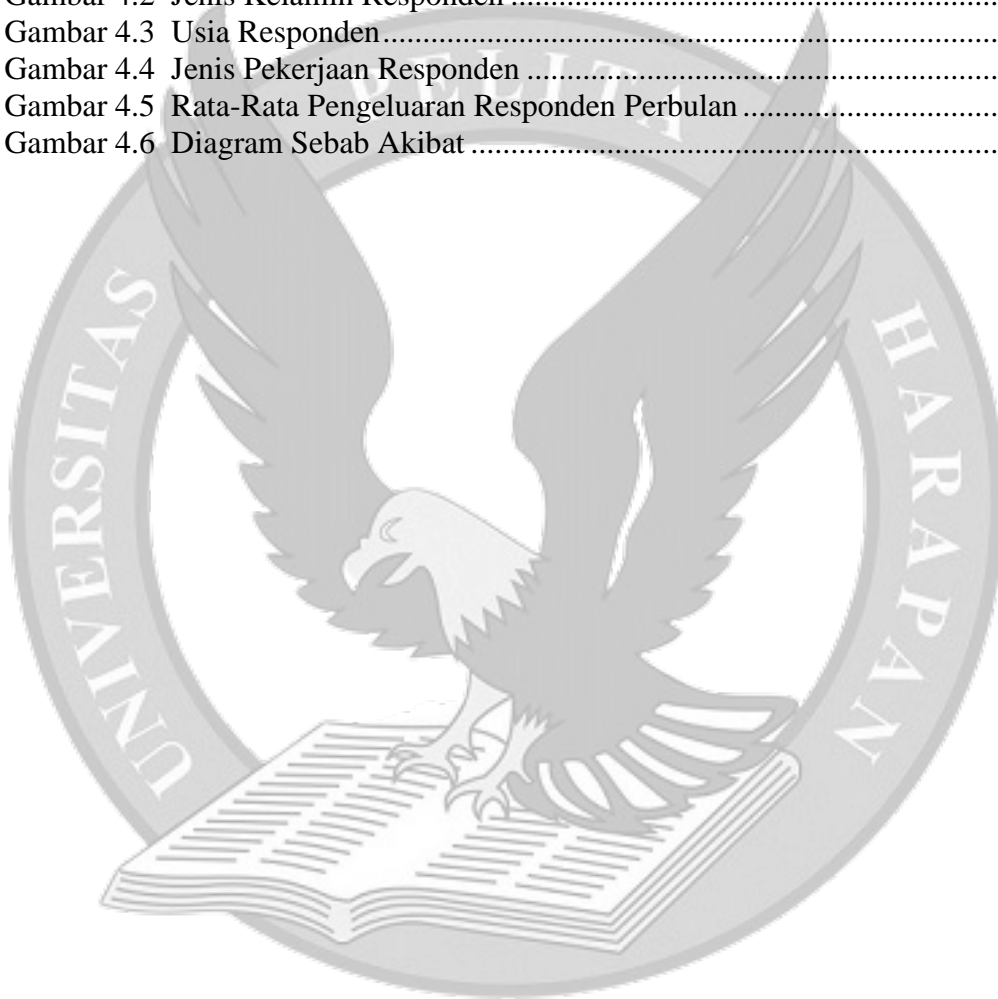
DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Faktor Kualitas Jasa	9
Tabel 2.2 Level Penilaian <i>Severity</i> Pada Risiko.....	17
Tabel 2.3 Level Penilaian <i>Occurance</i> Pada Risiko	18
Tabel 4.1 <i>Fail Points Service Blueprint</i>	38
Tabel 4.2 <i>Excessive Wait Service Blueprint</i>	39
Tabel 4.3 Uji Validitas	42
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.5 <i>Item-Total Statistics</i>	43
Tabel 4.6 Kejadian Risiko.....	48
Tabel 4.7 Agen Risiko.....	51
Tabel 4.8 <i>House of Risk</i> Fase 1	53
Tabel 4.9 Strategi yang Akan Dirancang	55
Tabel 4.10 <i>House of Risk</i> Fase 2	57



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 3.1 Model integrasi <i>Service Blueprint</i> dengan HOR.....	22
Gambar 3.2 Metodologi Penelitian	27
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi WINC <i>Collaborative Space & Café</i>	30
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 4.3 Usia Responden.....	45
Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	45
Gambar 4.5 Rata-Rata Pengeluaran Responden Perbulan	46
Gambar 4.6 Diagram Sebab Akibat	50



DAFTAR RUMUS

	halaman
(2-1) ARP (<i>Aggregate Risk Potential</i>)	14
(2-2) <i>Total Effectifness</i>	14
(2-3) Total Efektifitas Strategi Penanganan Risiko	14
(2-4) Rumus Lemeshow	20



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A	
<i>Service Blueprint</i>	A-1
Lampiran B	
Contoh Kuesioner yang Dibagikan	B-1
Lampiran C	
Hasil Kuesioner	C-1
Lampiran D	
Tabel r dengan signifikansi 5%	D-1
Lampiran E	
Diagram Sebab Akibat.....	E-1
Lampiran F	
SOP	F-1
Lampiran G	
Data Statistik Pengeluaran Penduduk dan Konsumsi Makanan Tangerang	G-1

