

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN “BASKOM”**  
**BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI MASA**  
**PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE SERVPERF**  
**(SERVICE PERFORMANCE)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri



Oleh:

**Rilo Wahyu Pamungkas**

**16660013**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengorkesi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rilo Wahyu Pamungkas

NIM : 16660013

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Makan "Baskom" Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode Servperf (*Service Performance*)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr wb*

Yogyakarta, 30 November 2020  
Pembimbing,



Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc  
NIP. 19790326 200604 2 002



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-09/Un.02/DST/PP.00.9/01/2021

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Makan Baskom Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan dimasa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Servperf (Service Performance)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RILO WAHYU PAMUNGKAS  
Nomor Induk Mahasiswa : 16660013  
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Desember 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 5fe3abda7b2d4

Ketua Sidang

Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.  
SIGNED



Valid ID: 5ff03ef176f79

Penguji I

Dr. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT  
SIGNED



Valid ID: 5fe9891b30a49

Penguji II

Gunawan Budi Susilo, M.Eng.  
SIGNED



Valid ID: 5ff2ad8a0277a

Yogyakarta, 18 Desember 2020

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Dr. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rilo Wahyu Pamungkas

NIM : 16660013

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Makan “Baskom” Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode *Servperf (Service Performance)*”** adalah hasil dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 23 Desember 2020

Yang Menyatakan



Rilo Wahyu Pamungkas

16660013

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN MOTTO

*“Jadilah seperti bunga yg memberikan keharuman bahkan kepada tangan yg telah merusaknya”*

Ali bin Abi Thalib

*“Saya sering berharap moga-moga segala kebaikan yang kelak akan saya lakukan adalah kebaikan yang tanpa saya sengaja. Begitu, sehingga luputlah saya dari rasa sombong lantaran merasa sudah berjasa”*

Sujiwo Tejo

*“When you die, the only kingdom you'll see,  
is 2 foot wide and 6 foot deep”*

Bring Me the Horizon

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Tugas akhir ini saya dedikasikan untuk*

*Kedua orang tua saya*

*Bapak Ngatimin dan Ibu Nurliati*

*Kakak saya tersayang*

*Frisca Wahyu Arifti*

*Sahabat terbaik saya*

*Muhammad Arif Nur Hidayat dan Ardian Saputra*

*Serta keluarga Inspirasi 2016 dan Kiminos yang sangat berjasa untuk mendorong  
saya menjadi orang yang lebih baik lagi*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Makan “Baskom” Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Servperf (*Service Performance*)”**, sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga.

Penulis menyadari dalam pengerjaan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan ketidaksengajaan. Karena itu penulis sangat menerima kritik dan saran yang bermanfaat untuk perbaikan sehingga skripsi ini dapat memenuhi harapan para pembaca. Penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat untuk penulis itu sendiri, mahasiswa teknik industri, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga, dan semua pembaca.

Dengan banyaknya keterbatasan kemampuan penulis maka skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari semua pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar besarnya kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya serta segala kemudahan yang telah diberikan.

2. Bapak dan Ibu saya atas segala kebaikan, kasih sayang, semangat, dan tidak pernah menyerah untuk mendidik dan menyayangi dengan tulus kepada saya sedari kecil.
3. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku kepala Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian tugas akhir.
5. Bapak Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan serta arahan selama perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu selama perkuliahan.
7. Bapak Maryono dan Ibu Welas selaku pemilik Rumah makan Bakso Komplit.
8. Mas Arif selaku sahabat yang selalu setia menemani saya dalam pengerjaan tugas akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
10. Keluarga KIMINOS, PATOLO SEJAHTERA, dan sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.



11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan kebaikan yang lebih daripada yang diberikan kepada semuanya dan digantikan dengan sesuatu yang lebih baik dan bermanfaat. Amin ya Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 5 Desember 2020

Penulis,



Rilo Wahyu Pamungkas

NIM 16660013



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Batasan Masalah .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. <i>Corona Virus Disease</i> .....	15
2.3. Definisi Kualitas Pelayanan .....	18
2.4. Dimensi Kualitas .....	19
2.5. <i>Servperf</i> .....	20
2.6. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>

3.1. Objek Penelitian .....	23
3.2. Data Penelitian .....	23
3.2.1. Data Primer .....	23
3.2.2 Data Sekunder .....	23
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	24
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
3.6. Penentuan Jumlah Sampel .....	35
3.7. Metode Analisis Data .....	36
3.7.1. <i>Service Performance</i> .....	36
3.8. Diagram Alir Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	40
4.1.1. Gambaran Umum Responden .....	40
4.2. Uji Validitas .....	46
4.3. Uji Reliabilitas .....	57
4.4. Pengukuran <i>Service Performance</i> .....	59
4.4.1. Pengukuran Nilai Skala Kepentingan dan Skala Kinerja ...	59
4.4.2. Peta Kuadran .....	61
4.5. Pembahasan .....	64
4.5.1. Rekomendasi Perbaikan pada Atribut yang Berada di Prioritas Utama Perbaikan .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
5.1. Kesimpulan .....	69
5.2. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tinjauan Pustaka .....	11
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.2. Skala Pengukuran .....	32
Tabel 4.1. Demografi Responden .....	40
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kinerja .....	46
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Harapan .....	52
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja .....	59
Tabel 4.6. Atribut Harapan Tinggi dengan Kinerja Rendah .....	64



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian .....	38
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	41
Gambar 4.2. Rentang Usia Responden .....	42
Gambar 4.3. Tingkat Pendidikan Responden .....	43
Gambar 4.4. Jumlah Kedatangan Responden .....	44
Gambar 4.5. Jarak Responden .....	45
Gambar 4.6. Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan .....	61

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN “BASKOM”  
BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI MASA  
PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE SERVPERF  
(SERVICE PERFORMANCE)**

**Rilo Wahyu Pamungkas**

**16660013**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

*Rumah makan BasKom (Bakso Komplit) adalah sebuah usaha kecil menengah yang menjual kuliner bakso. Rumah makan yang terletak di Jalan Wonosari km.9 RT.06/RW.05 Dawukan, Sendangtirto, Berbah, Sleman. Dengan persaingan yang semakin ketat dan kondisi pandemi COVID-19, Rumah makan BasKom harus bisa meningkatkan kinerjanya dalam memberi kepuasan kepada para konsumen dengan melihat tingkat kepentingan konsumen dengan tingkat kinerja karyawan pada masa pandemi COVID-19. Metode Service Performance dan Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan Rumah makan BasKom terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode Service Performance dan Importance Performance Analysis dapat digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan di Rumah makan BasKom dengan memperbaiki empat pernyataan. Keempat atribut pelayanan yang diperbaiki yaitu Rumah makan BasKom mengontrol jumlah konsumen yang dapat masuk untuk menghindari kerumunan, Rumah makan BasKom memberikan tanda jarak minimal antar konsumen pada daerah kasir, Rumah makan BasKom memberikan tanda jarak minimal antar konsumen pada daerah tempat makan, dan Rumah makan BasKom menyediakan media informasi mengenai protokol pencegahan COVID-19.*

**Kata Kunci :** Pelayanan, Rumah Makan, COVID-19, Service Performance Importance Performance Analysis

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pangan adalah kebutuhan pokok manusia untuk melangsungkan hidupnya. Oleh karena itu industri pangan sangat berkembang pesat di Indonesia, kota D.I.Yogyakarta adalah salah satunya. Hal itu dibuktikan dengan mengacu pada Badan Pusat Statistik (2020), Penduduk D.I.Yogyakarta mengalami peningkatan pada tahun 2019 berjumlah 3.842.932 Jiwa. Dengan catatan bahwa angka tersebut belum termasuk pendatang yang datang ke D.I.Yogyakarta baik itu pekerja, wisatawan, maupun pelajar.

Oleh sebab itu, industri pangan merupakan salah satu industri yang menjanjikan ditengah tingkat pertumbuhan penduduk yang begitu pesat. Hal serupa dapat dilihat dari banyaknya usaha dalam bidang kuliner baik berupa industri makanan atau minuman. Mengacu pada Badan Pusat Statistik (2020) industri besar dan sedang di D.I.Yogyakarta mencapai 532 unit usaha, dengan 73 unit usaha yang terfokus pada industri pangan. Sedangkan pada industri mikro dan kecil mencapai 113.430 unit usaha, dengan 49.155 unit usaha yang terfokus pada industri pangan.

Dengan semakin pesatnya industri pangan maka tingkat persaingan akan semakin tinggi. Sehingga konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan untuk memenuhi kebutuhan pangannya. Konsep kepuasan konsumen merupakan hasil dari keberhasilan penyedia produk memenuhi harapan konsumen dan secara

definitif mempengaruhi perubahan sikap, pembelian ulang dan loyalitas (Webster, 1991). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler & Keller, 2008). Dengan demikian, konsumen akan cenderung mencoba kembali menggunakan suatu produk untuk mendapatkan nilai yang sama seperti sebelumnya.

Dalam industri pangan yang sedang berkembang pesat di D.I.Yogyakarta kuliner bakso adalah salah satu kuliner yang sangat berkembang pesat, sehingga semakin banyak opsi konsumen memenuhi selera. Untuk bertahan ditengah perkembangan yang begitu pesat Rumah makan BasKom (Bakso Komplit) selalu berusaha untuk memenuhi permintaan konsumen namun tidak mengubah cita rasa yang dipertahankan sejak lama. Dengan adanya pandemi COVID-19 juga menjadi tantangan baru bagi industri pangan karena memberikan dampak yang signifikan dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Kesehatan No.9/2020 tentang pedoman PSBB yang mana membatasi kegiatan penduduk di tempat atau fasilitas umum. Laporan *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) menyebutkan bahwa pandemi ini berimplikasi terhadap ancaman krisis ekonomi besar yang ditandai dengan terhentinya aktivitas produksi di banyak negara, jatuhnya tingkat konsumsi masyarakat, hilangnya kepercayaan konsumen, jatuhnya bursa saham yang pada akhirnya mengarah kepada ketidakpastian. Apabila hal ini berlanjut, OECD memprediksi akan terjadi penurunan tingkat output antara seperlima hingga seperempat di banyak negara, dengan pengeluaran konsumen berpotensi turun sekitar sepertiga (OECD, 2020). Oleh karena itu, jumlah



pelanggan Rumah makan BasKom yang datang mengalami penurunan secara pesat dibandingkan sebelum pandemik COVID-19, hal ini dikarenakan ketakutan untuk datang ke restoran karena wabah yang tidak kunjung usai dan resiko untuk tertular masih tinggi. Tentu masalah ini harus dapat diatasi oleh Rumah makan BasKom dengan meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan, kenyamanan, variasi makanan, maupun keamanan pelanggan agar tidak tertular COVID-19 baik dengan menerapkan protokol kesehatan yang berlaku atau membuat kebijakan sendiri yang sesuai dengan kondisi. Dengan itu maka diharapkan akan menarik minat dan kepercayaan konsumen sehingga akan datang kembali untuk mencicipi cita rasa dari bakso buatan “BasKom”.

Untuk bertahan ditengah persaingan yang mulai ketat, perlu dilakukan pengukuran kinerja pelayanan yang melibatkan konsumen rumah makan agar upaya peningkatan mutu dan kualitas sesuai dengan harapan yang diinginkan. Pada penelitian ini digunakan metode *Servperf (Service Performance)*. *Service Performance* digunakan untuk menilai tingkat kinerja pelayanan yang diberikan agar diketahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh manajemen Rumah makan BasKom untuk merencanakan tujuan masa depan setelah mengidentifikasi dimensi mana di dalam layanan yang harus ditingkatkan.

Dengan uraian diatas, penulis ingin mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan elemen-elemen yang ada sehingga dapat digunakan untuk menentukan elemen mana yang perlu dihilangkan, ditingkatkan, dan dipertahankan oleh Rumah makan BasKom dalam kualitas layanannya khususnya di masa pandemik ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Rumah makan BasKom kepada para pelanggan pada masa pandemik COVID-19?
2. Atribut kualitas pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan oleh Rumah makan BasKom pada masa pandemik COVID-19?
3. Usulan perbaikan apa yang perlu diberikan kepada pihak Rumah makan BasKom pada masa pandemik COVID-19?



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah makan BasKom untuk pelanggan pada era COVID-19 menggunakan metode *Servperf*.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan pada Rumah makan BasKom dapat meningkat khususnya di masa pandemik.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan kepada pihak Rumah makan BasKom khususnya di masa pandemik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Rumah makan BasKom untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan, dan sebagai bahan evaluasi sebagai pengambilan keputusan usaha Rumah makan BasKom ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada masa pandemik.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian tetap terfokus pada permasalahan yang akan dibahas dan agar penelitian ini dapat sesuai dengan tujuan, sehingga diperlukan batasan masalah

yaitu berupa obyek yang diteliti adalah aspek yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Rumah makan BasKom cabang Pusat Jalan Wonosari Km.9.
2. Responden yang akan digunakan adalah pihak konsumen yang sedang dalam usia produktif dari Rumah makan BasKom dengan rentang usia minimal 16 – 65 tahun.
3. Penelitian dilakukan pada masa pandemik COVID-19 dan ditujukan untuk melihat pelayanan pada masa pandemik/adaptasi kebiasaan baru.
4. Usulan perbaikan berdasarkan pada hasil pengolahan data dan observasi yang dilakukan di lapangan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam mempelajari tugas akhir ini maka diperlukan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang tugas akhir ini.

## **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Berisi tentang konsep-konsep dan prinsip dasar yang digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian ini.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

## **BAB IV: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL**

Mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian kemudian diolah dengan metode yang ditentukan yang kemudian dilanjutkan dengan menganalisis hasil pengolahan data-data yang ada secara komprehensif.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Menampilkan hasil identifikasi pengolahan data penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan di Rumah makan BasKom berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan selaku konsumen, sebagian pelanggan merasa kurang puas. Itu terbukti dari hasil *Service Performance* dengan *GAP* bernilai negatif.
2. Atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah makan BasKom adalah sebagai berikut:
  - a. Atribut *tangibles* yaitu rumah makan BasKom mengontrol jumlah konsumen yang dapat masuk untuk menghindari kerumunan.
  - b. Atribut *tangibles* yaitu rumah makan BasKom memberikan tanda jarak minimal antar konsumen pada daerah kasir
  - c. Atribut *tangibles* yaitu rumah makan BasKom memberikan tanda jarak minimal antar konsumen pada daerah tempat makan
  - d. Atribut *tangibles* yaitu rumah makan BasKom menyediakan media informasi mengenai protokol pencegahan COVID-19

#### 5.2. Saran

Setelah dilakukan serangkaian penelitian ini maka terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya maupun untuk pihak Rumah makan BasKom. Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Rumah makan BasKom dapat mempertimbangan dan menggunakan hasil dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan pelayanan guna mencapai harapan para konsumen khususnya di era pandemik COVID-19.
2. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan terdapat beberapa masukan dan saran dari konsumen antara lain: selama pandemik COVID-19 diharapkan Rumah makan BasKom bisa menerapkan protokol kesehatan, adanya pengecekan suhu tubuh, menyediakan produk di *platform* Go-Jek/GrabFood, dan menyediakan tisu pada tiap wastafel yang tersedia.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan penambahan beberapa dimensi kualitas dan metode yang berbeda, misalnya *Quality Function Development, Total Quality Management, Lean Service*, dsb.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aigbedo, H. (2004). Importance Performance Analysis for Improving Quality of Campus Food Service. *Ship Technology Research*, 53(4), 194–200.  
<https://doi.org/10.1179/str.2006.53.4.005>
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variable terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1).
- Johns, N., & Howard, A. (1998). Customer expectations versus perceptions of service performance in the foodservice industry. *International Journal of Service Industry Management*.
- Kara, A., Kaynak, E., & Kucukemiroglu, O. (1995). Marketing strategies for fast-food restaurants: a customer view. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lee, Y. L., & Hing, N. (1995). *Measuring quality in restaurant operations : an application of the SERVQUAL instrument*. 14(3), 293–310.
- Mehta, S. C., Lalwani, A. K., & Han, S. L. (2000). Service quality in retailing: relative efficiency of alternative measurement scales for different product-



service environments. *International Journal of Retail & Distribution Management*.

Protokol Pencegahan Penularan COVID-19, Pub. L. No. HK.02.01/MENKES/335/2020 (2020).

OECD. (2020). *SME Policy Responses*. [https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=119\\_119680-di6h3qgi4x&title=Covid-19\\_SME\\_Policy\\_Responses](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=119_119680-di6h3qgi4x&title=Covid-19_SME_Policy_Responses)

Ps, D., & Subagyo, P. (2000). *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.

Rothan, H. A., & Byrareddy, S. N. (2020). The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease ( COVID-19 ) outbreak. *Journal of Autoimmunity, February*, 102433. <https://doi.org/10.1016/j.jaut.2020.102433>

Santoso, I., Mulyarto, A. R., & Maharani, S. (2011). Persepsi konsumen terhadap kualitas bakpao telo dengan metode importance performance analysis. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 12(1), 23–30.

Saputra, D. (2016). *Analisis Kualitas Layanan Kafe “Warkop Masa Gitu.”* UII.

Sasongko, F. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1–7.

Sugiyono, D. (2008). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.

Sugiyono, P. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa Edisi I*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.

Webster, C. (1991). Influences upon consumer expectations of services. *Journal of Services Marketing*.

Widjoyo, I. O. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).

Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA