

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
SIX SIGMA

(Studi Kasus: Rumah Makan XYZ)

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh :
Anggi Lestari Putri
NIM 18106060002

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2022



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1782/Un.02/DST/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Six Sigma (Studi Kasus : Rumah Makan XYZ)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANGGI LESTARI PUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060002
Telah diujikan pada : Rabu, 03 Agustus 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM.
SIGNED

Valid ID: 62fdaa8be6658



Penguji I
Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D.
IPM
SIGNED

Valid ID: 62fda84409ef2



Penguji II
Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.
SIGNED

Valid ID: 62fcaee9edab0



Yogyakarta, 03 Agustus 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 62f1fc5351e88

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir
Lamp : -

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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

Nama : Anggi Lestari Putri
NIM : 18106060002
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Six Sigma* (Studi Kasus: Rumah Makan XYZ)

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, 28 Juli 2022
Dosen Pembimbing Skripsi,


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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Lestari Putri

NIM : 18106060002

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Six Sigma (Studi Kasus: Rumah Makan XYZ)" adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Anggi Lestari Putri
NIM 18106060002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Have Courage and Be Kind”.

“Life isn’t hard. It’s just that moment that is hard. When you’re having it hard, it’s not because of you. It’s the situation around you that makes it so. When you’re having it hard, look around you and don’t lose yourself”. – Lee Taeyeong

“Why do we fall? So we can learn to pick ourselves up”.

“Setiap perbaikan tidak akan begitu saja, tetapi dibutuhkan pengorbanan yang sangat banyak dan perjuangan yang tak kenal henti”.

“Kamu melakukannya dengan baik. Terkadang kamu melakukannya lebih baik, terkadang juga tidak. Tetapi pada akhirnya itu adalah kamu. Jangan memiliki penyesalan. Rasakanlah saat dirimu tumbuh dan jangan lupa selalu cintai dirimu”.

– Mark Lee

“Gagal ya gagal. Gagal ya coba lagi, nanti akan berhasil. Jangan terlalu keras dengan diri sendiri. Berbuat salah itu wajar”. – Zhong Chenle

“Akan ada orang yang membenci apapun yang kamu lakukan, jadi sebaiknya habiskan waktu dan energimu untuk melakukan kebaikan”. – Mark Lee

“Orang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira ia selalu bahagia”. – Imam Syafi’i

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya,

Appa Mahpudin dan Mamah Dasem Muflihah

Keluarga Besar Teknik Industri 2018 (Kristal)

Kepada semua orang yang selalu menyemangati dan mendo'akan untuk kebaikan

saya, baik secara langsung maupun tidak langsung.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Six Sigma* (Studi Kasus: Rumah Makan XYZ)”, yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dengan baik.

Saya menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna penyempurnaan Tugas Akhir ini. Saya berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi saya pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 27 Juli 2022

Penulis



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa bantuan, motivasi, dan doa yang sangat bermanfaat bagi saya, maka pada kesempatan ini saya menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan support serta doa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo., S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga.
3. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc., IPM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses pengerjaan Tugas Akhir
4. Bapak Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga
5. Bapak Ir. Arya Wirabhuana, S.T., M.Sc, IPM selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Seluruh dosen program studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga.
7. Bapak Didit yang selalu membantu mengurus berkas-berkas kepetingan tugas akhir
8. Mas Niko selaku manajer yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian di Rumah Makan XYZ dan telah banyak membantu memberikan informasi.
9. Seluruh Staff yang telah banyak membantu dalam pengambilan data.
10. Semua responden penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk mengisi *google form*.

11. Teman-teman seperjuangan KRISTAL yang telah mendengarkan keluhan, mendukung dan memberikan masukan selama Tugas Akhir.
12. Member grup ‘Sayang’ yang telah menjadi teman untuk bertukar pikiran.
13. SMTOWN Family yang selalu memberika semangat serta hiburan dikala sedih.
14. FF Harry Potter yang menjadi bacaan disaat suntuk mengerjakan skripsi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.2. Konsep Kualitas Layanan	11
2.2.3. <i>Six Sigma</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Objek Penelitian.....	19

3.2. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.3. Validitas/Reliabilitas.....	21
3.4. Definisi Operasional Atribut Penelitian.....	22
3.5. Model Analisis.....	26
3.5.1. <i>Define</i>	26
3.5.2. <i>Measure</i>	29
3.5.3. <i>Analyze</i>	29
3.5.4. <i>Improve</i>	30
3.5.5. <i>Control</i>	30
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Gambaran Umum Responden.....	32
4.1.1. Usia.....	34
4.1.2. Jenis Kelamin.....	34
4.1.3. Pendidikan Terakhir.....	35
4.1.4. Pekerjaan.....	36
4.1.5. Penghasilan.....	36
4.2. Hasil Analisis.....	37
4.2.1. Tahap <i>Define</i>	37
4.2.2. Tahap <i>Measure</i>	47
4.2.3. Tahap <i>Analyze</i>	50
4.2.4. Tahap <i>Improve</i>	59
4.3. Pembahasan.....	64
4.4. Implikasi Manajerial.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran Penelitian Selanjutnya.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1. Atribut Bukti Fisik	23
Tabel 3.2. Atribut Daya Tanggap.....	24
Tabel 3.3. Atribut Jaminan.....	24
Tabel 3.4. Atribut Reliabilitas.....	25
Tabel 3.5. Atribut Empati	25
Tabel 4.1. Demografi Responden.....	32
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Skala Realita	38
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Skala Harapan	41
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.5. Hasil <i>Servqual Gap</i>	45
Tabel 4.6. Hasil Pengukuran <i>Baseline</i> Pada <i>Outcome</i> Berdasarkan Atribut.....	47
Tabel 4.7. Atribut yang diperbaiki	50
Tabel 4.8 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman	2
Gambar 2.1 Model <i>Servqual</i>	13
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	30
Gambar 4.1. Usia Responden.....	34
Gambar 4.2. Jenis Kelamin Responden	34
Gambar 4.3. Pendidikan Terakhir Responden	35
Gambar 4.4. Pekerjaan Responden	36
Gambar 4.5. Penghasilan Responden.....	36
Gambar 4.6. Diagram Pareto Tingkat DPMO.....	52
Gambar 4.7. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut B3.....	53
Gambar 4.8. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut D3.....	54
Gambar 4.9. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut B4.....	55
Gambar 4.10. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut J4.....	55
Gambar 4.11. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut J5.....	56
Gambar 4.12. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut B6.....	57
Gambar 4.13. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut B2.....	57
Gambar 4.14. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut B10.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Ulasan Google	L-79
Lampiran 1.2. Tabel Distribusi Nilai R.....	L-81
Lampiran 1.3. Tabel <i>Six Sigma Motorola</i>	L-82
Lampiran 1.4. Surat Keterangan Penyantunan Nama	L-86
Lampiran 2.1. Link google form	L-87
Lampiran 2.1. Data Kuesioner Skala Realita	L-87
Lampiran 2.2. Data Kuesioner Skala Harapan	L-92
Lampiran 2.3. Hasil Wawancara	L-97
Lampiran 3.1. Uji Validitas Data Skala Realita	L-99
Lampiran 3.2. Uji Validitas Data Skala Harapan	L-100
Lampiran 3.3. Uji Reliabilitas Data Skala Realita	L-101
Lampiran 3.4. Uji Reliabilitas Data Skala Harapan	L-102



ABSTRAK

Industri makanan saat ini masih tercatat sebagai industri yang berkembang pesat di berbagai belahan dunia. Tetapi, berdasarkan tren pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yang cukup ekstrem. Hal tersebut membuktikan bahwa pandemi Covid-19 sangat mempengaruhi industri makanan dan minuman sehingga banyak industri makanan yang tidak bisa bertahan menghadapi pandemi dan persaingan. Oleh sebab itu, untuk mempertahankan eksistensinya Rumah Makan XYZ harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode Six Sigma tahapan Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control (DMAIC) dan metode Service Quality (Servqual). Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Servqual diketahui setiap atribut pelayanan memiliki nilai gap lebih kecil dari nol. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Makan XYZ. Oleh karena itu perlu dilakukan identifikasi atribut kualitas pelayanan pada Rumah Makan XYZ yang dijadikan prioritas untuk mendapatkan perbaikan. Berdasarkan analisis data dengan six sigma pada tahap analyze dengan menggunakan diagram pareto, atribut yang diprioritaskan untuk mendapat perbaikan yaitu sebanyak delapan atribut. Atribut-atribut tersebut adalah B3 (Memiliki fasilitas WIFI/internet yang berfungsi dengan baik dan lancar), D3 (Karyawan menghadirkan menu dengan cepat), B4 (Memiliki Toilet yang bersih dan terawat), J4 (Tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman), J5 (Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai), B6 (Terdapat tempat parkir yang luas), D2 (Karyawan tanggap menyelesaikan masalah), dan B10 (Ketersediaan mushola/tempat ibadah dan terdapat fasilitas yang pendukung yang lengkap).

Kata Kunci : Covid -19, Pelayanan, Six Sigma – DMAIC, Servqual, Kesenjangan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The food industry is currently still listed as a rapidly growing industry in various parts of the world. However, based on the growth of the food and beverage industry trends in Indonesia in 2020 and 2021, it experienced a fairly extreme decline. This proves that the Covid-19 pandemic has greatly affected the food and beverage industry so that many food industries cannot survive the pandemic and the competition. Therefore, to maintain its existence, XYZ Restaurant must maintain and improve the quality of services provided. This study used the Six Sigma method of the Define, Measure, Analyze, Improve, and Control (DMAIC) stages and the Service Quality (Servqual) method. Based on the results of the analysis using the Servqual method, it is known that each service attribute has a gap value less than zero. This shows that there is a gap between consumer perceptions and expectations. So it can be concluded that consumers are not satisfied with the services provided by XYZ Restaurant. Therefore, it is necessary to identify the attributes of service quality at XYZ Restaurant which are used as a priority to get improvements. Based on data analysis with six sigma at the analysis stage using a pareto diagram, the attributes that are prioritized to get improvements are eight attributes. These attributes are B3 (Has WIFI/internet facilities that work properly and smoothly), D3 (Employees serve the menu quickly), B4 (Has a clean and well-maintained toilet), J4 (Safe and comfortable parking space is available), J5 (Guaranteeing the replacement of the food menu if it is found that the food is not suitable), B6 (There is a large parking lot), D2 (Employees are responsive to solving problems), and B10 (Availability of prayer rooms/places of worship and there are complete supporting facilities).

Keywords : Covid-19, Service, Six Sigma – DMAIC, Servqual, Gap

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak pandemi *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) melanda berbagai negara, membuat masyarakat dilanda perasaan khawatir. Hal ini dikarenakan Covid-19 menimbulkan banyak dampak di berbagai sektor, salah satunya adalah sektor industri pangan. Pandemi Covid-19 juga mempengaruhi keadaan ekonomi global yang menyebabkan menurunnya pendapatan individu maupun pemerintah. Kondisi seperti ini juga menghambat kebutuhan esensial dan distribusi logistik (Shang *et al.*, 2021).

Pangan termasuk salah satu kebutuhan esensial yang harus dipenuhi, karena merupakan kebutuhan pokok manusia. Industri makanan saat ini masih tercatat sebagai industri yang berkembang pesat di berbagai belahan dunia (Mandasari & Tama, 2011). Terdapat banyak gerai makanan dan minuman yang menyajikan berbagai hidangan dalam struktur yang berbeda, mulai dari makanan pokok hingga makanan ringan (Lestari & Sari, 2021). Oleh sebab itu, industri makanan dan minuman sangat berkembang di Indonesia dari tahun ke tahun. Tetapi, berdasarkan Gambar 1.1 tren pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yang cukup ekstrem. Hal tersebut membuktikan bahwa pandemi Covid-19 sangat mempengaruhi industri makanan dan minuman sehingga banyak industri makan yang tidak bisa bertahan menghadapi pandemi dan persaingan.



Gambar 1.1 Tren Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman

Rumah Makan XYZ merupakan sebuah rumah makan yang menyediakan aneka varian mie sejak tahun 2007. Dari tahun ke tahun Rumah Makan XYZ memiliki banyak cabang di penjuru Indonesia. Akan tetapi, pada saat ini yang bertahan hanya tiga cabang Rumah Makan XYZ salah satunya cabang di Kota Karawang yang merupakan tempat awal mulai dibangunnya Rumah Makan XYZ. Cabang-cabang Rumah Makan XYZ lainnya yang tidak bisa bertahan disebabkan oleh banyak hal, beberapa diantaranya yaitu karena perbedaan kondisi pasar di masing-masing tempat cabang, tidak mampu bertahan melawan persaingan yang ada, dan pandemi Covid-19 yang berkepanjangan. Oleh sebab itu, untuk mempertahankan eksistensinya Rumah Makan XYZ harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah prioritas utama bagi perusahaan yang memiliki keinginan membedakan layanan perusahaan dalam lingkungan yang kompetitif (Nakhai & Neves, 2009). Oleh sebab itu, kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor penting yang yang bisa diunggulkan pihak Rumah Makan XYZ untuk bersaing dalam mempertahankan kesetiaan pelanggan atau konsumennya serta membuat Rumah Makan XYZ lebih berkembang.

Pada masa pandemi ini Rumah Makan XYZ harus menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat agar tidak terjadi penularan virus pada pelanggan. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 8 Februari 2022 dan wawancara secara spontan dengan beberapa pelanggan serta beberapa ulasan google seperti yang tercantum pada lampiran 1.1, terdapat beberapa pelanggan mengeluhkan pelayanan di Rumah Makan XYZ. Mulai dari lamanya pelayanan yang diberikan, tempat di bagian dalam ruangan yang terkadang panas, kurang ketatnya penerapan protokol kesehatan, dan bahkan ada beberapa pelanggan yang merasa pelayanan kurang ramah. Oleh sebab itu, diperlukan pendekatan dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* guna mengetahui dan mengidentifikasi tingkatan kualitas pelayanan pada Rumah Makan XYZ.

Metode *Servqual* digunakan para manajer untuk membantu dan mempermudah dalam menganalisis sumber permasalahan kualitas dan memahami bagaimana cara memperbaiki kualitas jasa (Tjiptono & Chandra, 2005). Pengukuran *Servqual* dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang membandingkan tingkat persepsi dan ekspektasi yang diinginkan pelanggan. *Six sigma* adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan menggunakan pengukuran target *sigma quality level* (Gaspersz, 2002). Menurut Santoso (2006) *Six sigma* memiliki tujuan untuk memperkecil suatu variasi sehingga diperoleh tingkat kualitas yang lebih baik yang mendekati ke arah sempurna atau biasa disebut *zero defect* untuk memperoleh semua *output* dalam spesifikasi pelanggan. Perbaikan *six sigma* ditentukan oleh pengaruhnya terhadap kepuasan dan nilai pelanggan, karena itu penelitian ini akan menjelaskan bagaimana Rumah Makan XYZ dapat memenuhi harapan pelanggan, mengukur

kinerja terhadap harapan pelanggan, dan memberikan perbaikan-perbaikan pada kebutuhan yang tidak terpenuhi. Oleh sebab itu, dilakukannya penelitian ini dengan menggunakan beberapa pendekatan diharapkan dapat menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Berapa tingkatan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan XYZ?
2. Apa saja atribut kualitas pelayanan yang dapat dijadikan prioritas untuk mendapatkan perbaikan?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dihasilkan dengan menggunakan pendekatan *Six Sigma* dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan XYZ.
2. Untuk mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan pada Rumah Makan XYZ yang dijadikan prioritas untuk mendapatkan perbaikan.
3. Untuk memberikan usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan XYZ.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti dalam menerapkan teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan.
2. Sebagai sumber informasi bagi pihak Rumah Makan XYZ terkait tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian hanya pelanggan Rumah Makan XYZ tidak melibatkan bagian manajemen Rumah Makan XYZ sesuai dengan *gap* yang digunakan yaitu *gap* 5.
2. Pelanggan yang menjadi responden minimal berusia 18 tahun sesuai dengan persyaratan UU No. 35 Pasal 1 Tahun 2014.
3. Kriteria pelanggan yang menjadi responden yaitu pernah mengunjungi Rumah Makan XYZ setidaknya satu kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir dari bulan Mei 2021 hingga Mei 2022.
4. Pengambilan data dilakukan secara daring menggunakan *google formulir* dikarenakan pandemi *Covid-19* dan bulan Ramadhan.
5. Metodologi penelitian *six sigma* hanya dilakukan hingga tahap *improve*.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab. Pada bab satu berisi penjelasan tentang garis besar latar belakang masalah yakni mengeluhnya para pelanggan Rumah Makan XYZ terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya, sehingga rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan diberikan Rumah Makan XYZ, atribut kualitas apa saja yang menjadi prioritas untuk mendapat perbaikan serta bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, manfaat penelitian bagi penulis dan perusahaan, batasan masalah pada penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bab dua berisi hasil penelitian terdahulu yang membahas permasalahan yang sama dan landasan teori yang berisi penjelasan mengenai metode yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan yaitu mengenai *Servqual* dan *six sigma*.

Pada bab tiga menjelaskan mengenai objek penelitian yaitu pelanggan Rumah Makan XYZ, metode pengumpulan data yang berisi data primer dan sekunder, validitas/reliabilitas, definisi operasional atribut penelitian yang terdiri dari lima dimensi *Servqual*, metode analisis *Servqual* dan *six sigma*, dan diagram alir penelitian yang menjelaskan seluruh tahapan penelitian. Pada bab empat memuat tentang mengidentifikasi data yang telah diperoleh di lapangan berupa hasil kuesioner yang telah diisi responden, pengolahan data menggunakan metode *Servqual* dan *six sigma*, dan menganalisis hasil yang telah didapatkan. Pada bab lima berisi kesimpulan dari keseluruhan proses yang telah dilakukan beserta saran yang berisi rekomendasi perbaikan untuk perusahaan dari hasil penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Servqual* diketahui bahwa terjadi kesenjangan atau *gap* antara nilai harapan dan persepsi pelanggan. Pada dimensi bukti fisik yaitu atribut B1 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,56, atribut B2 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,79, atribut B3 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -1,52, atribut B4 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -1,11, atribut B5 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,6, v atribut B6 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -1,14, atribut B7 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,62, atribut B8 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,65, atribut B9 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,82, dan atribut B10 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,91. Pada dimensi daya tanggap nilai rata-rata *gap* untuk atribut D1 sebesar -0,88, atribut D2 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -1, atribut D3 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -1,38, dan atribut D4 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,78. Pada dimensi jaminan nilai rata-rata *gap* untuk atribut J1 sebesar -0,71, atribut J2 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,64, atribut J3 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,69, atribut J4 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -1,2 dan atribut J5 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -1,11. Pada dimensi reliabilitas nilai rata-rata *gap* untuk atribut R1 sebesar -0,8, atribut R2 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,71, atribut R3 memiliki nilai *gap* rata-

rata sebesar -0,95, dan atribut R4 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,46. Sedangkan pada dimensi empati nilai rata-rata *gap* untuk atribut E1 sebesar -0,64, atribut E2 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,61, dan atribut E3 memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,6. Berdasarkan nilai atas dapat diketahui nilai *gap* keseluruhan sebesar -0,8446 dan setiap atribut atribut memiliki nilai *gap* lebih kecil dari nol. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Makan XYZ.

2. Berdasarkan analisis data dengan *six sigma* pada tahap *analyze* dengan menggunakan diagram *pareto*, atribut yang diprioritaskan untuk mendapat perbaikan yaitu sebanyak delapan atribut. Atribut-atribut tersebut yaitu B3 (Memiliki fasilitas WIFI/internet yang berfungsi dengan baik dan lancar), D3 (Karyawan menghadirkan menu dengan cepat), B4 (Memiliki Toilet yang bersih dan terawat), J4 (Tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman), J5 (Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai), B6 (Terdapat tempat parkir yang luas), D2 (Karyawan tanggap menyelesaikan masalah), dan B10 (Ketersediaan mushola/tempat ibadah dan terdapat fasilitas yang pendukung yang lengkap).
3. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh Rumah Makan XYZ untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan atribut yang diprioritaskan yaitu sebagai berikut:
 - a. B3 (Memiliki fasilitas WIFI/internet yang berfungsi dengan baik dan lancar)
: menambah kecepatan internet dari 20 Mbps menjadi 75 Mbps yang memungkinkan lebih banyak pengguna yang dapat mengakses WIFI

dengan lancar, membuat *display* keterangan bahwa WIFI tidak boleh digunakan untuk melakukan aktivitas berat seperti mengunduh file berukuran sedang dan melakukan *streaming* video dengan kualitas tinggi, serta meletakkan *router* di tempat terbuka yang menjangkau seluruh area rumah makan.

- b. D3 (Karyawan menghidangkan menu dengan cepat) : menambah jumlah kompor untuk mempercepat proses pembuatan menu, mempekerjakan pekerja *part time* pada hari-hari sibuk seperti *weekend*, dan mengadakan pelatihan untuk karyawan baru sehingga karyawan lebih bersikap profesional dalam bekerja.
- c. B4 (Memiliki Toilet yang bersih dan terawat) : menambah karyawan khusus untuk bagian kebersihan atau membuat jadwal membersihkan toilet bergantian untuk setiap karyawan, membuat poster himbauan untuk menyiram toilet secara bersih setelah digunakan dan dilarang membuang sampah ke toilet ataupun saluran air, serta menyediakan tempat sampah dan pengharum ruangan di toilet.
- d. J4 (Tersedia tempat parkir yang aman) : menjadikan penjaga parkir pegawai resmi Rumah Makan XYZ atau membuat sistem karcis sehingga pelanggan tidak khawatir meninggalkan kendaraan, ataupun memasang CCTV yang menjangkau tempat parkir.
- e. J5 (Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai) : membuat *display* khusus keterangan jaminan penggantian menu jika ada kesalahan di dekat kasir sehingga pelanggan tidak ragu dan kebingungan.

- f. B6 (Terdapat tempat parkir yang luas) : melakukan penataan pada tempat parkir agar terlihat luas dan melarang pedagang kaki lima untuk berjualan di dekat tempat parkir.
- g. D2 (Karyawan tanggap menyelesaikan masalah) : memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya mengenai cara melayani dan menangani setiap pelanggan, karyawan diharuskan istirahat yang cukup sebelum bekerja, dan membuat SOP dan komitmen dari manajemen dan karyawan untuk mengikuti SOP.
- h. B10 (Ketersediaan mushola/tempat ibadah dan terdapat fasilitas yang pendukung yang lengkap) : meningkatkan pelatihan kepada karyawan khususnya mengenai cara melayani dan menangani setiap pelanggan dan memperbaiki penataan ruangan mushola dengan menyediakan gantungan dan rak untuk menyimpan alat ibadah di sudut bagian belakang.

5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan rangkaian penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dengan menerapkan seluruh tahapan DMAIC hingga tahap *control* sehingga bisa melakukan perbaikan yang berkelanjutan dengan lebih baik.
2. Pihak Rumah Makan XYZ hendaknya menerapkan atau mempertimbangkan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang diusulkan peneliti agar pelanggan merasa puas dan menjadi pelanggan setia Rumah Makan XYZ.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboelmaged, M. G. (2010). *Six Sigma quality: a structured review and implications for future research*. <https://doi.org/10.1108/02656711011023294>
- Antony, J. (2002). *Six sigma for service processes*. <https://doi.org/10.1108/14637150610657558>
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. PT. Rineka Cipta.
- Ashworth, L., & Bourassa, M. A. (2020). Inferred respect: a critical ingredient in customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 54(10), 2447–2476. <https://doi.org/10.1108/EJM-11-2019-0853>
- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar.
- Chu, H. (2014). *The Application Of Six Sigma To Promote Information System Service Quality*. 24(1).
- Dehghan, A., Shahin, A., & Zenouzi, B. (2012). *Service Quality Gaps & Six Sigma*. 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.5296/jmr.v4i1.887>
- Delafrooz, N., Taleghani, M., & Taghineghad, M. (2013). The impact of service innovation on consumer satisfaction Narg. *International Journal of Marketing and Technology*, 3(5), 127–144. <http://www.ijmra.us>
- Essiam, J. O. (2013). *Service Quality and Patients satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana*. 5.
- Fathoni. (2009). *Analisis kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual*.
- Firidian, E. S., & Purnomo, B. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Rekayasa*, 13 No 3, 51–60.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*. 6–7.
- Gaspersz, V. (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Integrasi dengan ISO 90001:2000, MBNQA, dan HACCO*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Multivariat dengan program SPSS*. BP Universitas Diponegoro.
- Hakim, S. N., Kalijaga, M. A., & Indrawati, S. (2020). *Service Performance Improvement During Pandemic COVID 19 Using Integrated SERVQUAL and Six Sigma : Telecommunication and Information Industry Case Application*. 1(2), 94–101.
- Horax, M., Sanjaya, L., Pratiwi, J., & K, A. Y. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)*. 18, 65–74.

- Horodnic, A. V., Apetrei, A., Luca, F. A., & Ciobanu, C. I. (2018). Rating healthcare services: consumer satisfaction vs. health system performance. *Service Industries Journal*, 38(13–14), 974–994. <https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1426752>
- Hu, H., Lee, Y., & Yen, T.-M. (2009). *Service quality gaps analysis based on Fuzzy linguistic SERVQUAL with a case study in hospital out-patient services*. 22(5). <https://doi.org/10.1108/17542731011072847>
- Ibarra, L., Casas, E., & Partida, A. (2014). ICSIM Servqual Method applied to Agencia Fiscal del Estado de Sonora: An analysis about service quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 87–93. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.021>
- Khorshidi, H., Nikfalazar, S., & Gunawan, I. (2016). Aplikasi Penendalian Proses Statistik Kualitas Pelayanan Menggunakan Servqual dan QFD dengan Studi Kasus Pada Pelayanan Perkeretaapian. *Jurnal TQM*, 198–215. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2014-0026>
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., & Nurhaeny, F. (2019). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode servqual di rumah sakit condong catur yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4 No. 1, 79–82.
- Mast, J. De, & Lokkerbol, J. (2012). Int. J. Production Economics An analysis of the Six Sigma DMAIC method from the perspective of problem solving. *Intern. Journal of Production Economics*, 139(2), 604–614. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2012.05.035>
- Maulidiyah, S. (2021). Analisis dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Terpadu (PLT) Di Perguruan Tinggi XYZ dengan Metode Servqual dan KANO Model. *Diss. Institut Teknologi Sepuluh Nopember*.
- Muslichati, E. Z., & Wartini, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4), 341–347. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8887>
- Nakhai, B., & Neves, J. S. (2009). *The challenges of six sigma in improving service quality*. 26(7), 663–684. <https://doi.org/10.1108/02656710910975741>
- Padmarajan, N., & Selvaraj, S. K. (2021). Materials Today : Proceedings Sig sigma implementation (DMAIC) of friction welding of tube to tube plate by external tool optimization. *Materials Today: Proceedings*, xxx. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.12.1013>
- Paramita, M. S., Agustin, W., Dania, P., & Ikasari, D. M. (2017). *Assessment Of Consumer Satisfaction Service Quality Using Servqual Method (Service Quality) And Six Sigma (Case Study In " Dahlia Restaurant " Pasuruan)*. 4(3), 102–115.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.1207/125143>

- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*.
- Prameswara, A., Mustafid, & Prhahutama, A. (2014). Metode Servqual-Six Sigma untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kedungbanteng, Purwokerto). *Jurnal Gaussian*, 3, 625–634.
- Prashar, A. (2014). *Adoption of Six Sigma DMAIC to reduce cost of poor quality*. 63(1), 103–126. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0018>
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisis Statistika Data dengan SPSS*. MediaKom.
- Rimantho, D., & Mariani, D. M. (2013). *Penerapan Metode Six Sigma Pada Pengendalian Kualitas Air Baku Pada Produksi Makanan*. <https://doi.org/10.23917/jiti.v16i1.2283>
- Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD. *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2203/1925>
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2012). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemai)*. VII(2), 95–104.
- Sedarmayanti. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama Eresco.
- Setiawan, N. (2005). Diklat Metodologi Penelitian Sosial. *Inspektorat Jenderal Departemen Pendidikan Nasional Daftar*, 25–28. http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/03/teknik_sampling1.pdf
- Shang, Y., Li, H., & Zhang, R. (2021). Effect of Pandemic Outbreak on Economies: Evidence From Business History Context. *Front Public Heal*, 9, 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.632043>
- Sinha, M., Camgöz-Akdağ, H., Tarım, M., Lonial, S., & Yatkın, A. (2013). QFD application using SERVQUAL for private hospitals: a case study. *Leadership in Health Services*, 26(3), 175–183. <https://doi.org/10.1108/LHS-02-2013-0007>
- Sirine, H., & Kurniawati, E. P. (2017). *Pengendalian Kualitas Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus pada PT Diras Concept Sukoharjo)*. 02(03), 254–290.
- Smętkowska, M., & Mrugalska, B. (2018). Using Six Sigma DMAIC to improve the quality of the production process : a case study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 238, 590–596. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2018.04.039>
- Soetardi, P., & Prihanti, E. I. (2016). Analisis Lean Six Sigma Perbekalan Farmasi di Gudang Farmasi RS PMI Bogor Tahun 2013. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1.2.
- Srinivasan, K., Muthu, S., Devadasan, S. R., & Sugumaran, C. (2014). Enhancing effectiveness of Shell and Tube Heat Exchanger through Six Sigma DMAIC phases. *Procedia Engineering*, 97, 2064–2071.

<https://doi.org/10.1016/j.proeng.2014.12.449>

- Sulistiyowati, W. (2010). *Peningkatan Kualitas Layanan (Studi Kasus : PT . PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur , APJ Surabaya Selatan-UPJ Ngagel)*. 1–10.
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Jurnal Manajemen*, 1(1).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Winanda, A. P. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quaity) dan IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken*. 1–6.
- Wisniewski, M., & Wisniewski, H. (2006). *Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic*. <https://doi.org/10.1108/09526860510594776>
- Yolanda, H., Rahmi, I., & Maiyastri. (2010). *Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) dengan Menggunakan Metode Servqual dan Six Sigma (Studi Kasus Di Kecamatan Kuranji, Padang)*. VI(1), 118–127.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).
- Zeithaml, V. A. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*.
- Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, Vol.5(No. 2), 137–139. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>