

**USULAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY
(STUDI KASUS WARUNG KOPI RK)
SKRIPSI**



Oleh:

ROHMAD HIDAYAT

14 611 023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2019

SKRIPSI

**USULAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY
(STUDI KASUS WARUNG KOPI RK)**

Disusun oleh :

Nama : Rohmad Hidayat

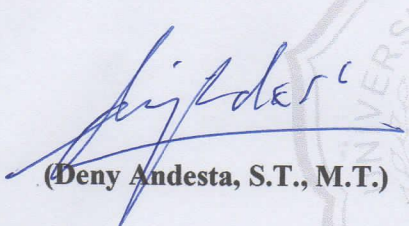
No. Reg : 14.611.023


Gresik, 11 Januari 2019

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


(Deny Andesta, S.T., M.T.)


(Dzakiyah Widyaningrum, ST., M.Sc.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Dzakiyah Widyaningrum, ST., M.Sc.)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2019

PRAKATA

Assalamu'alaikum warohmatuLlahi Wabarokatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya serta junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi pedoman dan inspirasi dalam hidup. Alhamdulillahirobbil'alamin dan syukur yang begitu dalam sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“USULAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (STUDI KASUS WARUNG KOPI RK)”** Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk mencapai kelulusan dalam program studi Teknik Industri Program Strata I Prodi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik. Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat arahan, bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Allah SWT yang selama ini telah melimpahkan segala rahmat-Nya dalam memudahkan dan meringankan langkah disetiap lika-liku yang dihadapi dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW dalam semangatnya yang menjadi inspirasi dan pedoman dalam segala bentuk kegiatan.
3. Bapak Miftah (Bapak) dan Ibu Sumaiyah (Ibuk) yang sudah ngebesarin dan memberi kasih sayangnya yang sangat besar dan sulit digambarkan sehingga membentuk penulis menjadi manusia seperti ini (☺).
4. Nyonya Kamilatun Nisa' yang telah membantu dan selalu memberi semangat, penulis berterima kasih yang sebesar-besarnya dan sebanyak banyaknya.
5. Ibu Dzakiyah Widyaningrum ST. M. Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik dan selaku dosen pembimbing II. Terima kasih juga penulis ucapkan karena sudah menjadi Dosen favorit penulis.
6. Bapak Deny Andesta, ST. MT selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan-masukan serta info-info yang mengarahkan pengerjaan Skripsi ini menjadi lebih terstruktur dan memudahkan dalam pengerjaan serta presentasi-presentasi dalam ujian.
7. Ibu Nina Aini Mahbubah, MT., Ph.D dan Ibu Elly Ismiyah, ST., MT. selaku Dosen Penguji atas masukan-masukan yang berarti bagi eksekusi Skripsi penulis.
8. Seluruh teman-teman kampus yang sudah kasih semangat, juga teman desa yang udah ngebantu ini-itu selama ngerjain Skripsi.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, segala dukungan, motivasinya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kekurangan yang memerlukan penyempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan kemampuan penulis dalam penyusunan suatu karya ilmiah.

Besar harapan penulis Skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang, baik bagi perusahaan sebagai acuan (beberapa masukan) dalam mengaplikasikan pengembangan produk perusahaan maupun dapat menjadi sumber ide, referensi, gambaran dan tambahan pengetahuan bagi pembaca atau bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya sesuai dengan metode terkait. Semoga akan semakin banyak penelitian-penelitian yang dilakukan guna meningkatkan kualitas hidup makhluk hidup di bumi kita tercinta ini sehingga dapat diwariskan kepada generasi penerus di masa yang akan datang. Amiin. Akhiru qouli hadza, Wasslamu'alaikum WarohmatuLlohi Wabarokatuh.

Gresik, 11 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PRAKATA	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Asumsi Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.3 Klasifikasi Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan (Service Quality)	9
2.2.1 Dimensi Kualitas Jasa	10
2.2.2 Skala Pengukuran Service Quality.....	11
2.2.3 Kesenjangan Kualitas Jasa.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	15
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
3.1.2 Jenis Penelitian	15
3.1.3 Metode Pengumpulan Data	15

3.2 Tahap Penelitian	15
3.3 Penjelasan Flowchart	17
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data.....	19
4.1.1 Uji Kecukupan Data.....	20
4.1.2 Tabulasi Kuesioner	21
4.2 Pengolahan Data.....	22
4.2.1 Uji Validitas Data	22
4.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	23
4.2.3 Pengolahan Data Service Quality	24
4.3 Nilai Tingkat Kepentingan	24
4.4 Nilai Persepsi dan Harapan	26
4.5 Perhitungan Kesenjangan (GAP).....	28
BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI	
5.1 Analisis Data	31
5.1.1 Analisis Service Quality.....	31
5.1.2 Analisis Tingkat Kepentingan	32
5.2 Interpretasi Data	33
5.2.1 Interpretasi Hasil Pengujian	33
5.2.2 Interpretasi GAP SERVQUAL	34
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	35
6.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN-LAMPIRAN	38

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap peningkatan pendapatan warung kopi RK yang ada di daerah kecamatan Deket Lamongan. Menggunakan metode service quality di mana didapatkan quisioner dari para pelanggan-pelanggan warung kopi RK. Hal ini dilakukan karena pengaruh pelayanan karyawan terhadap konsumen sangatlah penting untuk peningkatan pendapatan. Teknik analisis data menggunakan metode servis quality, hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan area parkir dan kebersihan peralatan kerja menjadi pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan warung kopi RK. Dengan nilai area parkir (6,035) dan kebersihan peralatan kerja (4,964). oleh karena itu saran untuk kedepannya pemilik warung kopi RK dan karyawan harus lebih meningkatkan lagi pelayanan-pelayanan yang bisa membuat pelanggan lebih nyaman.

Kata kunci : Pelanggan, Servis Quality, Karyawan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of employee service on increasing the income of RK coffee shops in the sub-district of Deket Lamongan. Using the service quality method where questionnaires were obtained from customers of the RK coffee shop. This is done because the influence of employee service on consumers is very important for increasing income. The data analysis technique uses the service quality method, the results of the study show that the comfort of the parking area and the cleanliness of work equipment influence the quality of service for RK coffee shop employees. With the value of the parking area (6.035) and cleanliness of work equipment (4.964). therefore the suggestion for the future is that RK coffee shop owners and employees must further improve services that can make customers more comfortable.

Keywords : *Customers, Service Quality, Employees.*