

PERNYATAAN KEASLIAN

ii

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 1 Februari 2017



Anisah Fitriah Alif

12522194



LEMBAR PENELITIAN

 **AMARTA**
EMPAL GENTONG

Rumah Makan Empal Gentong Amarta
Alamat Jl. Raya Ir. H. Djuanda No.37 Battembat -
Tengah Tani Cirebon 45174

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, pihak UKM Empal Gentong Amarta, menerangkan bahwa :

Nama : Anisah Fitriah
NIM : 12522194
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data di bisnis kami dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality* (Servqual)

Waktu Pelaksanaan : 21 Desember 2016 / 31 Desember 2016

Penyusunan penulisan tersebut dilaksanakan semata-mata hanya bersifat keilmuan dan tidak disajikan untuk kepentingan umum. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Yogyakarta, 31 Desember 2016

Pemilik UKM Empal Gentong

EMPAL GENTONG

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Dengan Metode *Service Quality* (*Servqual*)
(Studi Kasus Pada "UKM EMPAL GENTONG AMARTA" Cirebon – Jawa Barat)**

TUGAS AKHIR**ISLAM**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**

Disusun Oleh :**Nama : Anisah Fitriah Afif****No. Mahasiswa : 12522194****Yogyakarta, 1 Februari 2017****Dosen Pembimbing**
Taufiq Imhawani, Dr. H, ST, MM

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Dengan Metode *Service Quality* (*Servqual*)
(Studi Kasus Pada "UKM EMPAL GENTONG AMARTA" Cirebon – Jawa Barat)**

TUGAS AKHIR

ISLAM
Disusun Oleh :

Nama : Anisah Fitriah Afif

No. Mahasiswa : 12522194

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri
Yogyakarta, 15 Maret 2017

Tim Penguji

Taufiq Immanuel, Dr., H., ST., MM

Ketua

Hartono, Ir., M.Sc., Ph.D.

Anggota I

Joko Sulistio, S.T., M.Sc.

Anggota II**Mengetahui**

Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



(Yuli Agustini Rochman, ST., M.Eng)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang luar biasa, Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

- Orang tua serta adik-adik, Ibunda Zainah Laili, adik-adik Abdullah Fachri dan Ahmad Fathir yang telah memberikan segalanya, Doa, kasih sayang, semangat, pengorbanan dan kesabarannya untukku.
- Bapak Taufiq Immawan, Dr, H, ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama penyusunan skripsi ini.
- Sahabat, teman-teman dan semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat selesai.



MOTTO

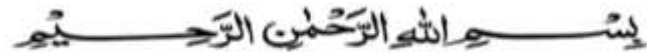
يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

“Allah pasti akan mengangkat orang-orang yang beriman dan berpengetahuan diantaramu beberapa tingkat lebih tinggi. Allah Maha mengetahui segala yang kamu lakukan.” (Q.s. Al-Mujaadalah : 11)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia) Maka bersungguh-sungguhlah (dalam beribadah), dan hanya kepada Tuhan-Mulah berharap” (Al Insyirah: 5-8)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah peneliti ucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality (Servqual)*. Shalawat serta salam juga peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam menyusun penelitian ini, tidak akan terlaksana tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Pada kesempatan yang berbahagia ini, dengan hati yang tulus Peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, khususnya kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karunia-Nya yang tercurah tanpa henti di setiap hela nafas umat-Nya, sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dekan Fakultas Teknologi Industri UII Bapak DR. DRS. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc.
3. Ketua Prodi Teknik Industri FTI UII Bapak Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng.
4. Taufiq Immawan, Dr, H, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Tunggal yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan restunya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman yang telah memberikan inspirasi dan dukungan.

Tanpa dukungan dari berbagai pihak di atas, maka Peneliti tidak akan menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati Peneliti

mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 1 Februari 2017

Peneliti



Anisah Fitriah Afif

ABSTRAK

Empal Gentong Amarta merupakan sebuah bisnis makanan kuliner khas Cirebon yang berada di Cirebon Jawa Barat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan pihak Empal Gentong Amarta terhadap harapan pelanggan dan mengetahui preferensi antara pelanggan dan pihak pengelola Empal Gentong Amarta tentang atribut-atribut layanan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan. Analisa dilakukan dengan menggunakan Metode *Servqual* (*Service Quality*) pada dimensi layanan. Dimensi layanan tersebut meliputi *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil yang didapat adalah diketahuinya kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola selama ini belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 . Didapat nilai kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* sebesar 0,657958, dimensi *Reliability* diperoleh nilai kualitas pelayanan sebesar 0,903459, dimensi *Responsiveness* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,838568, dimensi *Assurance* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,653287, sementara untuk dimensi *Empathy* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,91944. Dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya sebesar 0,794542. Pada hasil analisa diagram kartesius yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pada kuadran A adalah atribut 16 yaitu tempat parkir aman dengan nilai gap sebesar -2,84, dan atribut 1 yaitu suhu ruangan nyaman dengan nilai gap sebesar -2,6.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual* , *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Diagram Kartesius.