

LEMBAR PERNYATAAN

Demi Allah dengan ini saya mengakui bahwa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian 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, 2 Februari 2017



Nadia Fathimah

SURAT KETERANGAN



Location : Jln. Suroto No.1 Kotabaru Yogyakarta
Phone : (0274)520438
E-mail : roemicafe@yahoo.com

Yogyakarta, 26 November 2016

Hal : Surat Pernyataan Kegiatan Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa UII

Dengan Hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Widiastuti
Jabatan : Staff Marketing
Perusahaan : Roemi Ice Cream
Alamat : Jl. Suroto No.1 Kotabaru, Yogyakarta

Menyatakan bahwa Mahasiswi UII Yogyakarta telah melaksanakan kegiatan penelitian tugas akhir mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen kami. Yang mana kegiatan tersebut telah berlangsung pada :

Tanggal : 07 – 24 November 2016
Jam : 11.00 – 14.00
Tempat : Roemi Ice Cream, Jl. Suroto No.1 Kotabaru Yogyakarta

Demikian surat pernyataan kegiatan ini saya buat untuk tujuan kegiatan tugas akhir mahasiswi a.n Nadia Fathimah agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Nur Widiastuti

Staff Marketing Roemi Ice Cream

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA ROEMI ICE CREAM
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN KANO**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA ROEMI ICE CREAM
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN KANO****TUGAS AKHIR****ISLAM**
Oleh :

Nama : Nadia Fathimah

No. Mhs : 12 522 087

Telah Dipertahankan di depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri
Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta, 2 Februari 2017

Tim Penguji

Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D.

Ketua

Ir. Ali Parkhan, M.T.

Anggota I

Annisa Uswatun Khasanah, S.T., M.Sc.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Agusti Rochman, S.T., M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Bapakku Uus Sulaeman, Mamaku Erni Iriani

Kakak dan adikku Hapsari dan Muhammad Ghifar R.

Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D. yang telah membimbing selama penyusunan skripsi

Serta keluarga besar dan sahabat-sahabatku yang selalu memberi motivasi dan membuat hidupku selalu penuh keceriaan,

Dan spesial untuk diriku, sebagai penghargaan atas hasil dari proses yang telah kulewati selama ini.



MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum (golongan) kecuali kaum (golongan) itu sendiri yang mengubahnya.”
(Qs. Ar-Ra’du: 11)*

*“Dan rahasiakanlah perkataanmu atau katakanlah, sesungguhnya Dia Maha Mengetahui segala isi hati”
(QS: Al Mulk 13)*

*“Kebanyakan orang mengatakan bahwa kecerdasanlah yang melahirkan seorang ilmuwan besar. Mereka salah, karakterlah yang melahirkannya.”
(Albert Einstein)*

*“Hal-hal paling baik dan paling indah di dunia ini tidak bisa dilihat dengan mata, atau disentuh, tetapi dirasakan di hati.”
(Helen Keller)*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tak henti - hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Dengan rahmat dan hidayah Allah SWT, Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Roemi *Ice Cream* dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan Metode KANO” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyelesaian penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada pihak – pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman ST., M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, ST., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tuaku tercinta, yakni Bapak Uus Sulaeman dan Erni Iriani yang selalu memberikan kasih sayang, kepercayaan, motivasi, doa yang tidak pernah ada habisnya, yang rela berkorban demi apapun. Yang akan menjadi inspirasi terhebat untuk melangkah maju dan mewujudkan impian.
5. Kakak dan adikku tersayang Hapsari dan Muhammad Ghifar Ramdhani yang selalu membagi hal-hal indah setiap harinya.
6. Pihak Roemi *Ice Cream* yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Sahabat sejak di bangku SMA, Amour, Firda, Zizi dan Nia, terimakasih selalu menjadi pundak untuk berkeluh kesah dan teman berjuang dari tahap awal hingga tahap akhir mendapatkan gelar sarjana ini.
8. Sahabat yang tidak pernah bosan untuk selalu menemani dari awal kuliah hingga selesai, Annisa dan Arini yang memberikan dukungan dan nasihat sekaligus menjadi *partner* terbaik..
9. Teman sejutiku dari bangku SMP, Dewi yang selalu menemani ketika kebosanan dan keresahan melanda.
10. Keluarga 2012 yang selalu memberikan kebahagiaan dan kekompakan selama kuliah dan yang selalu membantu untuk perjalanan kuliahku.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari

bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak ditemui kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aminn.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 2 Februari 2017

Nadia Fathimah



ABSTRAK

Dari tahun ke tahun banyak terjadi perkembangan dalam industri kuliner. Roemi Ice Cream sebagai salah satu pelaku usaha kuliner di Yogyakarta yang harus mampu mempertahankan tingkat pelayanan kepuasan pelanggan supaya minat masyarakat untuk berkunjung tetap tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Roemi Ice Cream berdasarkan metode Service Quality dan metode Kano. Dalam hal kepuasan pelanggan, pendekatan Service Quality bisa diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan kesenjangan/GAP antara persepsi dan harapan. Kano yang digunakan untuk mengkategorikan atribut untuk mengetahui atribut apa yang harus di pertahankan, ditingkatkan dan diperhatikan untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan Metode Service Quality terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy untuk GAP 5 ditemukan masih ada kesenjangan, nilai GAP terbesar terdapat pada dimensi Tangibles sebesar -0,69. Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada dimensi Assurance sebesar 0,94. Berdasarkan hasil pengintegrasian Metode Service Quality dan Kano diketahui bahwa dari 22 variabel yang diteliti terdapat 9 variabel yang direkomendasikan untuk dipertahankan, 3 variabel direkomendasikan untuk ditingkatkan dan 9 variabel yang direkomendasikan untuk di perhatikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Metode Service Quality, Metode Kano