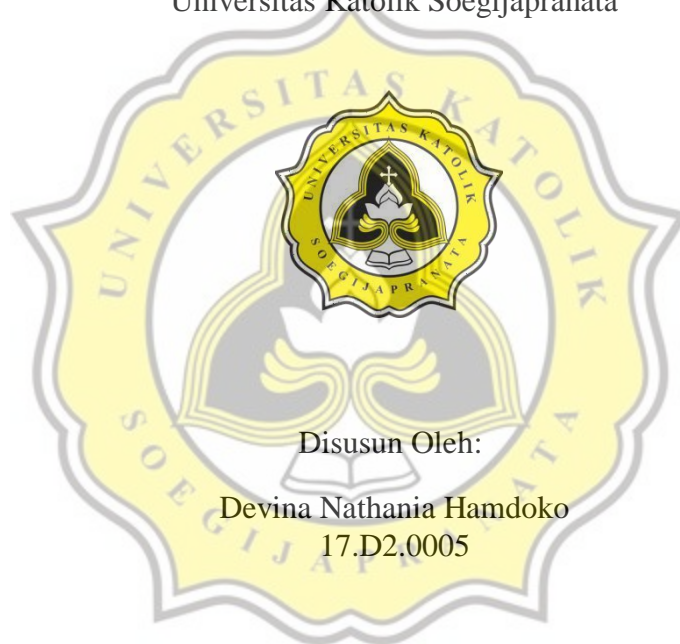


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA RUMAH MAKAN
TAHU PONG DAN MIE KERITING BRUMBUNGAN DENGAN
METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata



Disusun Oleh:

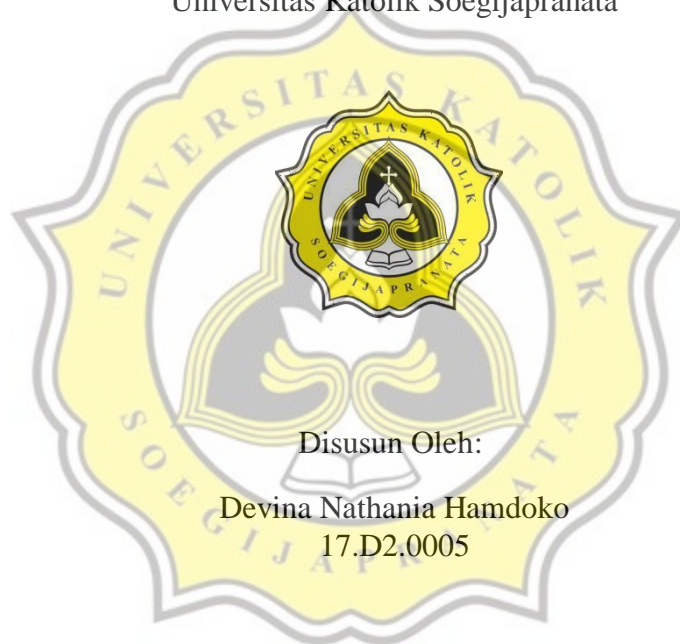
Devina Nathania Hamdoko
17.D2.0005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA RUMAH MAKAN
TAHU PONG DAN MIE KERITING BRUMBUNGAN DENGAN
METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata



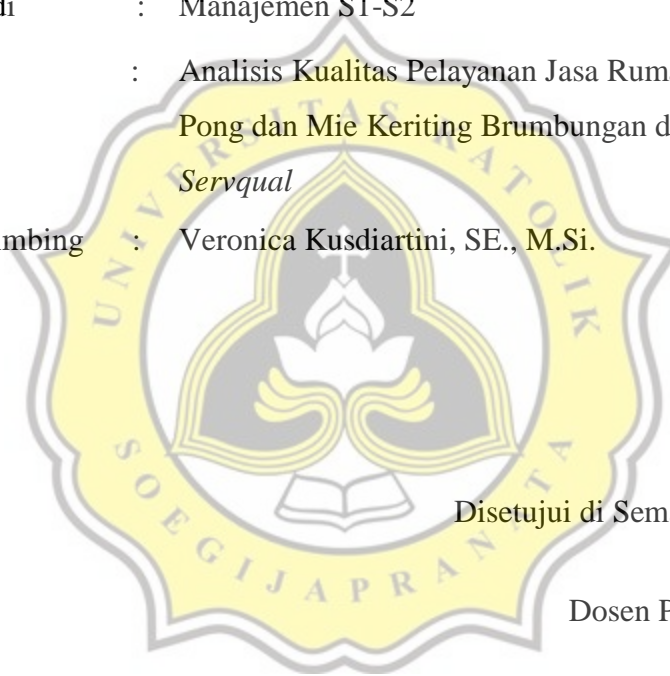
Disusun Oleh:

Devina Nathania Hamdoko
17.D2.0005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Devina Nathania Hamdoko
NIM : 17.D2.0005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1-S2
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Makan Tahu
Pong dan Mie Keriting Brumbungan dengan Metode
Servqual
Dosen Pembimbing : Veronica Kusdiartini, SE., M.Si.



Disetujui di Semarang, Februari 2021

Dosen Pembimbing,

Veronica Kusdiartini, SE, M.Si.



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devina Nathania Hamdoko

NIM : 17.D2.0005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan dengan Metode Servqual**" adalah hasil penelitian saya dengan supervisi dosen pembimbing, dan bukan hasil plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Semarang, 5 Februari 2021

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL

E2144A4F0652300419

6000
RUBAH RUPAH

METERAI
TEMPEL

99175ADC37727420

3000
RUBAH RUPAH

Devina Nathania Hamdoko

17.D2.0005



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA RUMAH MAKAN TAHU
PONG DAN MIE KERITING BRUMBUNGAN DENGAN METODE
SERVQUAL

Diajukan oleh : Devina Nathania Hamdoko

NIM : 17.D2.0005

Tanggal disetujui : 25 Januari 2021

Telah setuju oleh

Pembimbing : Veronica Kusdiartini S.E., M.S.I.

Penguji 1 : Menick Sringing Prapti S.E., M.Si.

Penguji 2 : Bayu Prestianto S.E., M.M.

Penguji 3 : Veronica Kusdiartini S.E., M.S.I.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodoros Sudman M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.D2.0005

KATA PENGANTAR

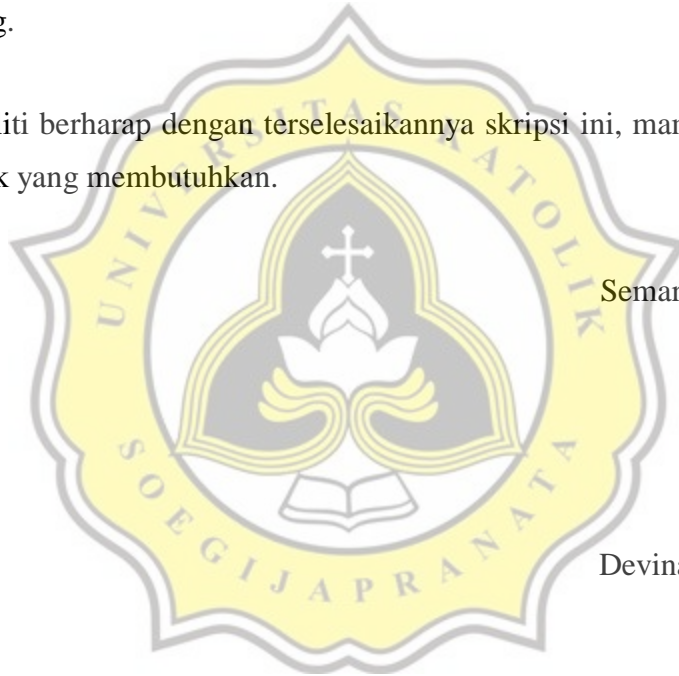
Penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan dengan Metode *Servqual*” merupakan skripsi yang ditulis oleh peneliti sebagai prasyarat untuk dapat mencapai Gelar Kesarjanaan S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini segala kelancaran dan keberhasilannya tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang memberikan semangat, doa, motivasi, dan bimbingan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas anugerah-Nya kepada peneliti sehingga proses penulisan penelitian dapat berjalan dengan lancar hingga selesai.
2. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dalam bentuk doa dan motivasi selama masa kuliah hingga proses penulisan skripsi ini selesai.
3. Ibu Veronica Kusdiartini, SE, M.SI selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membimbing dan mendidik peneliti selama masa perkuliahan.
5. Ibu Liem Erni Santoso selaku pimpinan dan seluruh karyawan Rumah Makan Tahu Pong Mie Keriting Brumbungan yang telah bersedia membantu penyusunan skripsi ini.

6. Yohanes Alexander Liem Indra Wijaya S.M selaku pacar yang telah memberikan tenaga, waktu, motivasi, semangat, dan kesabaran yang sudah diberikan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman khususnya rumpun Manajemen Operasi yang selalu memberi semangat, doa, dan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti berharap dengan terselesaikannya skripsi ini, mampu bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.



Semarang, 5 Februari 2021

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Devina Nathania Hamdoko', written over a white background.

Devina Nathania Hamdoko

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Katolik Soegijapranata, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devina Nathania Hamdoko
NIM : 17.D2.0005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA RUMAH MAKAN TAHU PONG
DAN MIE KERITING BRUMBUNGAN DENGAN METODE *SERVQUAL*”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi di atas dengan mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada Tanggal : 5 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Devina Nathania Hamdoko

ABSTRAK

Devina Nathania Hamdoko
17.D2.0005
Manajemen

“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan dengan Metode *Servqual*”

Kualitas pelayanan menjadi permasalahan yang dihadapi pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan karena terdapat keluhan konsumen atas kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara *expected service* dengan *perceived service*, mengetahui kesenjangan antara *expected service* dengan persepsi manajemen atas *expected service*, dan mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja pada rumah makan tersebut. Metode yang dipakai adalah metode *servqual* untuk menganalisis kualitas pelayanan pada 5 dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) melalui analisis *gap 1* dan *5*. Dalam mengetahui apakah *gap 1* dan *gap 5* memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak maka diperlukan uji T (*Independent Sample T-Test*). Selain itu dalam mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja diperlukan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang tergambar dalam diagram kartesius. Jenis data pada penelitian ini ialah data primer yang didapatkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat kesenjangan pada *gap 5* dengan skor sebesar -0.78, artinya kualitas pelayanan pada rumah makan tersebut belum sesuai harapan konsumen. *Gap* terbesar terdapat pada dimensi *tangibles* dengan skor sebesar -1.18 dan perbedaannya signifikan. Sedangkan *gap* terkecil terjadi pada dimensi *empathy* dengan skor *gap* sebesar -0.3 dan hasil Sig. (2-tailed) > 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Selain itu, didapatkan bahwa tidak terdapat kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen atas harapan konsumen (*gap 1*) karena berdasarkan hasil Uji T pada seluruh dimensi diketahui hasil Sig. (2-tailed) > 0.05, yang artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Pada hasil *Importance Performance Analysis*, yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan terletak pada atribut $X_{1.3}$, $X_{1.5}$, $X_{3.1}$, $X_{3.5}$, dan $X_{4.5}$. Adapun saran bagi pihak rumah makan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu pimpinan melakukan *preventive maintenance & breakdown maintenance*, memberikan arahan kepada tukang parkir untuk meningkatkan efisiensi penggunaan tempat parkir, menyediakan perlengkapan protokol kesehatan dan memberikan pengarahan cara menggunakan dengan benar, merekrut karyawan baru sebagai pelayan serta untuk penelitian selanjutnya, analisis kualitas pelayanan dengan metode *servqual* menggunakan keseluruhan *gap*

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Devina Nathania Hamdoko
17.D2.0005
Management

“Service Quality Analysis of Tahu Pong and Mie Keriting Brumbungan Restaurant with Servqual Method”

Service quality is a problem faced at Tahu Pong and Mie Keriting Brumbungan Restaurant because there are consumer complaints about service quality. This study aims to determine the gap between expected service and perceived service, determine the gap between expected service and management's perception of expected service, and determine the level of importance and performance at the restaurant. The method used is the servqual method to analyze service quality on 5 dimensions of service quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) through gap analysis 1 and 5. In knowing whether gap 1 and gap 5 have significant differences or not, it is necessary T test (Independent Sample T-Test). In addition, to determine the level of importance and performance, an Importance Performance Analysis (IPA) is needed, which is depicted in the Cartesian diagram. The type of data in this study is primary data obtained using a questionnaire. The results showed that there is a gap in the gap 5 with a score of -0.78, meaning that the quality of service at the restaurant is not in accordance with consumer expectations. The biggest gap is in the tangibles dimension with a score of -1.18 and the difference is significant. While the smallest gap occurs in the empathy dimension with a gap score of -0.3 and the Sig. (2-tailed) > 0.05 so it can be said that there is no significant difference. In addition, it was found that there was no gap between consumer expectations and management perceptions of consumer expectations (gap 1) because based on the results of the T test on all dimensions the Sig. (2-tailed) > 0.05, which means there is no significant difference. In the Importance Performance Analysis, the main priority in improving service quality lies in the attributes $X_{1.3}$, $X_{1.5}$, $X_{3.1}$, $X_{3.5}$, dan $X_{4.5}$. As for the suggestions for the restaurant in improving the quality of service, namely the leadership to carry out preventive maintenance & breakdown maintenance, provide directions to parking attendants to improve the efficiency of parking space use, provide health protocol equipment and provide directions on how to use it properly, recruit new employees as servants and to further research, analysis of service quality with the servqual method using the entire gap.

Keywords: Service Quality, Servqual Method, Importance Performance Analysis

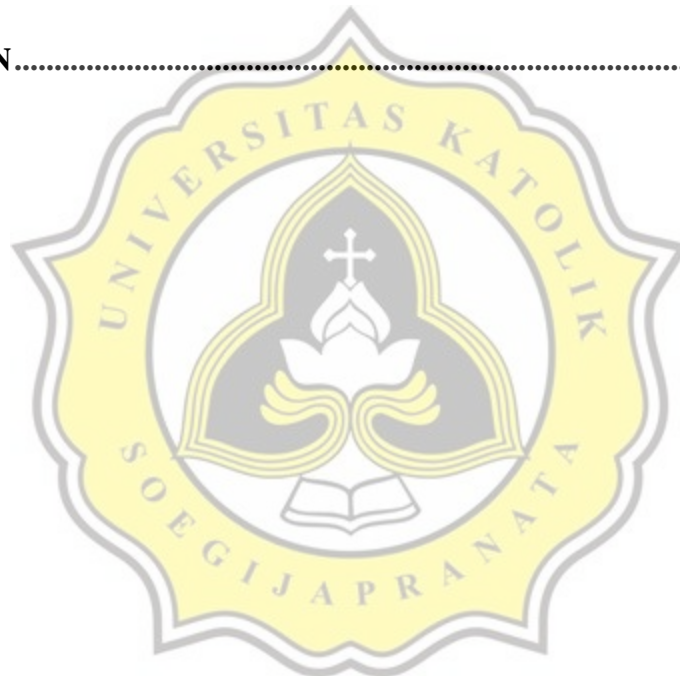
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah	6
1.2.1. Perumusan Masalah	6
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II : LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Kualitas	9
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.3. Kualitas Jasa.....	11
2.3.1. Pengertian Kualitas Jasa	11
2.3.2. Model Kualitas Jasa.....	11
2.4. Metode <i>Servqual</i>.....	15
2.5. Uji T (<i>Independent Sample T-Test</i>)	17
2.6. <i>Importance Performance Analysis</i>.....	18
2.6.1. <i>Konsep Importance Performance Analysis</i>.....	18
2.6.2. <i>Tahapan Importance Performance Analysis</i>.....	19
2.7. Penelitian Terdahulu	21
2.8. Kerangka Pikir Penelitian.....	24
2.9. Definisi Operasional.....	26
2.9.1. Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan	26
2.9.2. Bukti Fisik (<i>Tangibless</i>)	26
2.9.3. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	26
2.9.4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	27
2.9.5. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	27
2.9.6. Empati (<i>Empathy</i>)	28
2.9.7. <i>Gap 1</i>.....	28
2.9.8. <i>Gap 5</i>.....	30
2.9.9. Uji T(<i>Independent Sample T-Test</i>)	31
2.9.10. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
2.9.11. Kualitas Pelayanan Jasa.....	32

BAB III : METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Objek dan Lokasi Penelitian.....	33
3.2. Populasi dan Sampling	33
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.4. Alat Analisis Data	38
3.4.1. Analisis <i>Gap</i>	38
3.4.2. Uji-T(Independent Sample T-Test)	41
3.4.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>.....	41
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1. Sejarah Perusahaan	46
4.1.2. Struktur Organisasi Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan	47
4.2. Gambaran Umum Responden	48
4.2.1. Identifikasi Karakteristik Responden Pihak Manajemen.....	48
4.2.2. Identifikasi Karakteristik Responden Konsumen.....	50
4.3. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.4. Analisis <i>Gap</i>	60
4.4.1. Analisis <i>Gap</i> 1	60
4.4.2. Analisis <i>Gap</i> 5	67

4.5. Analisis Uji-T (Independent Sample T-Test)	85
4.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	88
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1. Kesimpulan	95
5.2. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101



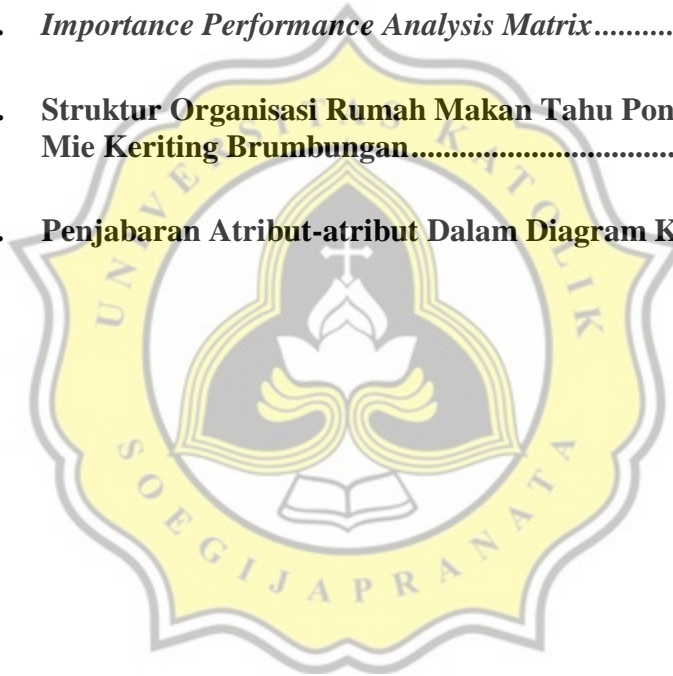
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Rumah Makan di Kota Semarang	2
Tabel 1.2.	Keluhan Konsumen atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan	4
Tabel 2.1.	Skala Parameter Kinerja dan Kepentingan.....	18
Tabel 2.2.	Tabel Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1.	Skala Parameter Kinerja dan Kepentingan	42
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Pihak Manajemen.....	49
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Konsumen.....	50
Tabel 4.3.	Validitas Persepsi Manajemen atas Harapan Konsumen.....	52
Tabel 4.4.	Validitas Harapan Konsumen (<i>Expected Service</i>).....	54
Tabel 4.5.	Validitas Layanan yang Diterima Konsumen (<i>Perceived Service</i>)	56
Tabel 4.6.	Reliabilitas Persepsi Manajemen atas Harapan Konsumen	58
Tabel 4.7.	Reliabilitas Harapan Konsumen (<i>Expected Service</i>).....	59
Tabel 4.8.	Reliabilitas Layanan yang Diterima Konsumen (<i>Perceived Service</i>)	59
Tabel 4.9.	Gap 1 Berdasarkan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.10.	Gap 1 pada Atribut-atribut Dimensi <i>Tangibles</i>	61
Tabel 4.11.	Gap 1 pada Atribut-atribut Dimensi <i>Reliability</i>	63
Tabel 4.12.	Gap 1 pada Atribut-atribut Dimensi <i>Responsiveness</i>	64

Tabel 4.13	<i>Gap 1</i> pada Atribut-atribut Dimensi <i>Assurance</i>.....	65
Tabel 4.14	<i>Gap 1</i> pada Atribut-atribut Dimensi <i>Empathy</i>.....	66
Tabel 4.15.	<i>Gap 5</i> Berdasarkan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.16.	Peringkat Skor <i>Gap 5</i> pada Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.17.	<i>Gap 5</i> pada Atribut-atribut Dimensi <i>Tangibles</i>.....	71
Tabel 4.18.	<i>Gap 5</i> pada Atribut-atribut Dimensi <i>Assurance</i>.....	74
Tabel 4.19.	<i>Gap 5</i> pada Atribut-atribut Dimensi <i>Responsiveness</i>	78
Tabel 4.20.	<i>Gap 5</i> pada Atribut-atribut Dimensi <i>Reliability</i>.....	80
Tabel 4.21.	<i>Gap 5</i> pada Atribut-atribut Dimensi <i>Empathy</i>.....	83
Tabel 4.22.	Hasil Uji T pada <i>Gap 1</i>	86
Tabel 4.23.	Hasil Uji T pada <i>Gap 5</i>	87
Tabel 4.24.	Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	89
Tabel 4.25.	Atribut-atribut pada Kuadran A	92
Tabel 4.26.	Atribut-atribut pada Kuadran B.....	92
Tabel 4.27.	Atribut-atribut pada Kuadran C.....	93
Tabel 4.28.	Atribut-atribut pada Kuadran D.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	<i>Service Quality Model</i>	12
Gambar 2.2.	<i>Importance Performance Analysis Matrix</i>	20
Gambar 2.3.	Kerangka Pikir	25
Gambar 3.1.	<i>Importance Performance Analysis Matrix</i>	44
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan	47
Gambar 4.2.	Penjabaran Atribut-atribut Dalam Diagram Kartesius	91



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER	101
LAMPIRAN 2	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER.....	109
LAMPIRAN 3	HASIL UJI –T (INDEPENDENT SAMPLE T-TEST).....	117
LAMPIRAN 4	SURAT KETERANGAN.....	119



