

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN DI
FOOD COURT POJOK KULINER KOTA BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



Oleh:

GILANG PUTRAMAVELY RAMADHAN

1610932004

Pembimbing:

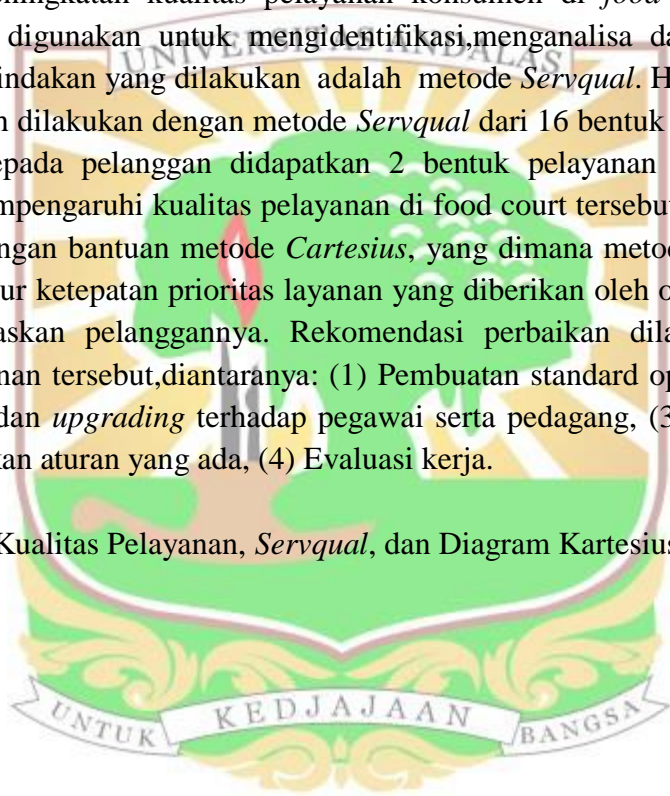
Dr. Dina Rahmayanti, S.T.,M.Eng.

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Food court Pojok Kuliner adalah sebuah bisnis yang menyajikan aneka usaha kuliner mulai dari sarapan, cemilan, minuman, makan siang dan makan malam. *Food court* ini juga menyediakan beberapa fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet umum yang bersih, *wi-fi* gratis, tempat duduk yang nyaman dan lain-lain. Masalah utama sebagai sebuah bisnis yang mengedepankan kualitas pelayanan adalah banyak bisnis sejenis sebagai pesaing. Manajemen dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan konsumen di *food court* tersebut. Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisa dan memberikan rekomendasi tindakan yang dilakukan adalah metode *Servqual*. Hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan metode *Servqual* dari 16 bentuk pelayanan yang ditanyakan kepada pelanggan didapatkan 2 bentuk pelayanan yang dianggap signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan di *food court* tersebut. Hasil tersebut didapatkan dengan bantuan metode *Cartesius*, yang dimana metode itu berfungsi untuk mengukur ketepatan prioritas layanan yang diberikan oleh obyek penelitian dalam memuaskan pelanggannya. Rekomendasi perbaikan dilakukan pada 2 bentuk pelayanan tersebut, diantaranya: (1) Pembuatan standard operasional baru, (2) Pelatihan dan *upgrading* terhadap pegawai serta pedagang, (3) Pendisiplinan dan menegatkan aturan yang ada, (4) Evaluasi kerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Servqual*, dan Diagram Kartesius



ABSTRACT

Pojok Kuliner food court is a food court business that serves a variety of culinary businesses ranging from breakfast, snacks, drinks, lunch and dinner. This food court also provides several service support facilities such as clean public toilets, free wi-fi, comfortable seating and others. The main problem as a business that prioritizes service quality is that there are many similar businesses as competitors. Management is required to always maintain customer trust by improving service quality so that customer satisfaction increases. This study aims to improve the quality of customer service in the food court. The method used to identify, analyze and provide recommendations for action taken is the Servqual method. The results of data processing that has been carried out using the Servqual method from 16 forms of service asked to customers obtained 2 forms of service which are considered to significantly affect the quality of service in the food court. These results were obtained with the help of the Cartesian method, in which the method functions to measure the accuracy of the service priorities provided by the research object in satisfying its customers. Recommendations for improvements are made in the 2 forms of service, including: (1) Making new operational standards, (2) Training and upgrading of employees and traders, (3) Discipline and tightening existing rules, (4) Work evaluation.

Keyword: *Quality Service, Servqual, and Cartesian Diagram*

