

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEBUTUHAN MEDIA KOMUNIKASI DIGITAL
MELALUI PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
PADA USAHA RUMAHAN SARI'S PASTRY**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
Pariwisata



Disusun oleh:

AI SYAH HUMAIRA

NIM: 2293309002

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2026**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEBUTUHAN MEDIA KOMUNIKASI DIGITAL
MELALUI PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
PADA USAHA RUMAHAN SARI'S PASTRY**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
Pariwisata



Disusun oleh:

AI SYAH HUMAIRA

NIM: 2293309002

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis Kebutuhan Media Komunikasi Digital
Melalui Pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL)
Pada Usaha Rumahan Sari's Pastry

Penulis : Aisyah Humaira

NIM : 2293309002

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

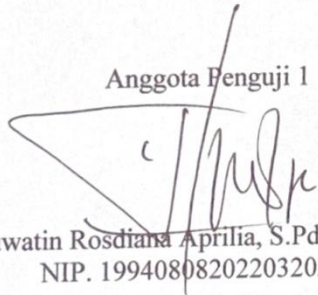
Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa tanggal 21/7 tahun 2026.

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M.
NIP. 198809082022032008

Anggota Penguji 1



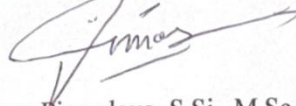
Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par
NIP. 199408082022032020

Anggota Penguji 2



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.
NIP. 197305192024211001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc.
NIP. 198402032019031005

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis Kebutuhan Media Komunikasi Digital
Melalui Pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL)
Pada Usaha Rumahan Sari's Pastry
Penulis : Aisyah Humaira
NIM : 2293309002
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 15 Juli 2026.

Dosen Pembimbing 1

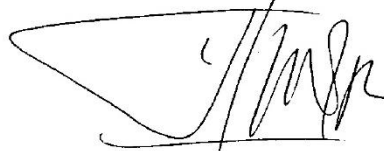
Dosen Pembimbing 2



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.
NIP. 197305192024211001

Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si.
NIP. 199003062020122013

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par.
NIP. 19910425202203

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Humaira
NIM : 2293309002
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

“Analisis Kebutuhan Media Komunikasi Digital Melalui Pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) Pada Usaha Rumahan Sari's Pastry”
adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta 15 Juli 2026
Yang menyatakan,



Aisyah Humaira
NIM : 2293309002

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Humaira
NIM : 2293309002
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Kebutuhan Media Komunikasi Digital Melalui Pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) Pada Usaha Rumah Sari's Pastry” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 15 Juli 2026
Yang menyatakan,



Aisyah Humaira
NIM: 2293309002

ABSTRAK

Customer service communication at Sari's Pastry Home-Based Business still relies on WhatsApp Status and private chats; therefore, product and service information is not yet fully available in a single medium. This study aims to analyze the existing communication process, service quality based on the Service Quality (SERVQUAL) dimensions, and the need for digital communication media at Sari's Pastry. The study applied an applied research method with a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, a semi-structured interview with the business owner, and documentation, and were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. A Fishbone Diagram and the USG method were used as supporting analytical tools. The findings indicate that WhatsApp supports direct and personal communication; however, information remains fragmented, customer inquiries are frequently repeated, and responses may be delayed when the owner is engaged in production activities. Based on the SERVQUAL dimensions, the tangible, reliability, and responsiveness aspects still require improvement, while assurance and empathy are reflected in product knowledge, polite communication, and personal attention. Therefore, Sari's Pastry requires integrated digital communication media that is clear, accessible, and independently usable by customers as a basis for future media development.

Keywords: Needs Analysis, Digital Communication Media, SERVQUAL, Service Communication, MSMEs.

Komunikasi pelayanan pada Usaha Rumahan Sari's Pastry masih mengandalkan Status WhatsApp dan chat pribadi sehingga informasi mengenai produk dan pelayanan belum tersedia secara lengkap dalam satu media. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis gambaran komunikasi, kondisi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), serta kebutuhan media komunikasi digital pada Sari's Pastry. Kajian menggunakan penelitian terapan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Diagram Fishbone dan metode USG digunakan sebagai alat analisis pendukung. Hasil kajian menunjukkan bahwa WhatsApp telah mendukung komunikasi yang langsung dan personal, tetapi informasi masih tersebar, pertanyaan pelanggan sering berulang, dan respons dapat tertunda ketika pemilik melakukan kegiatan produksi. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* masih perlu ditingkatkan, sedangkan *assurance* dan *empathy* telah terlihat melalui penguasaan produk, komunikasi yang sopan, dan perhatian personal. Oleh karena itu, Sari's Pastry membutuhkan media komunikasi digital yang terintegrasi, jelas, mudah diakses, dan dapat digunakan pelanggan secara mandiri sebagai dasar pengembangan media pada tahap selanjutnya.

Kata kunci: Analisis Kebutuhan, Media Komunikasi Digital, SERVQUAL, Komunikasi Pelayanan, UMKM.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Proposal Tugas Akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D, Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Bapak Mawan Nugraha S.Si. M.Acc. Ph.D., Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Bapak Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc. Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Ibu Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M. Sekretaris Jurusan Pariwisata.
5. Ibu Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par. Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
6. Ibu Imas Masriah, S.Tr.Par., M.Par. Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
7. Bapak Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Ibu Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si. Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta masukan selama penyusunan Tugas Akhir
9. Para dosen, tenaga kependidikan dan teman-teman penulis di Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani serta menemani penulis selama menempuh Pendidikan di sini.
10. Kepada orang tua penulis, yang telah memberikan doa yang menyertai setiap kehidupan penulis serta dukungan terbaik kepada penulis hingga mencapai titik ini.

11. Kepada teman kelompok saya Rafida Arianti dan Riyan Pratama, terima kasih yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kerja sama selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Terima Kasih untuk teman “M for Mablong’ yang sudah menjadi penyemangat penulis dengan canda dan tawa selama 4 tahun, memberikan banyak pelajaran dan kenangan selama menempuh pendidikan.
13. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Noni Febriyanti dan Intan Septiani terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Sudah selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan, sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk laporan ini.

Jakarta, 10 Februari 2026

Penulis,



Aisyah Humaira

NIM. 2293309002

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Kajian.....	7
F. Manfaat Kajian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Pertanyaan Kajian	23
BAB III METODE KAJIAN.....	24
A. Jenis Kajian.....	24
B. Tempat dan Waktu Kajian	25
C. Subjek dan Objek Kajian	26
D. Teknik Pengumpulan data.....	27
E. Tahapan Pelaksanaan kajian	29
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33

A. Gambaran Umum Objek Kajian.....	33
B. Hasil Kajian.....	37
C. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Implikasi	80
C. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal kegiatan	25
Tabel 2 Reduksi Data Kondisi Komunikasi dan Penyampaian informasi kepada pelanggan	45
Tabel 3 Reduksi Data Kebutuhan Media Komunikasi untuk Mendukung Penyampaian Informasi.....	50
Tabel 4 Ketentuan USG	57
Tabel 5 Analisis Prioritas Masalah menggunakan USG	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bukti chat komplain pelanggan.....	3
Gambar 2 Logo Sari's Pastry	33
Gambar 3 Lokasi Sari's Pastry pada maps.....	34
Gambar 4 Bukti Tangkapan Layar Status WhatsApp Sari's Pastry	36
Gambar 5 Katalog menu	37
Gambar 6 Akun WhatsApp Pribadi Sari's Pastry	40
Gambar 7 Status WhatsApp Sari's Pastry.....	40
Gambar 8 Alur komunikasi pelanggan	42
Gambar 9 Diagram fishbone	52
Gambar 10 Bukti jaminan produk sudah sampai	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	86
Lampiran 2 Salinan Lembar Bimbingan Ta.....	87
Lampiran 3 Dokumentasi Uji Proposal Ta.....	89
Lampiran 4 <i>Checklist</i> Observasi	90
Lampiran 5 Pedoman Wawancara	93
Lampiran 6 Transkrip Wawancara.....	96
Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	101
Lampiran 8 Salinan Surat Pernyataan Mitra	102
Lampiran 9 Lembar Berita Acara Serah Terima Produk Ta	104
Lampiran 10 Sertifikat Magang	106
Lampiran 11 Dokumentasi Kegiatan	107