



**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI
KLINIK UTAMA PRIMA MEDIKA CILEDUG (PMC)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**MENARA FEBRIAN YUDHISTIRA
41622010014**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
(2026)**



**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI
KLINIK UTAMA PRIMA MEDIKA CILEDUG (PMC)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MENARA FEBRIAN YUDHISTIRA
41622010014**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
(2026)**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Menara Febrian Yudhistira

NIM : 41622010014

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD di Klinik Utama Prima Medika Ciledug (PMC)” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Jakarta, 23 Juni 2026



Menara Febrian Yudhistira

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Jurnal / Karya Ilmiah / Laporan Tugas Akhir pada BAB I, BAB III, BAB IV, dan BAB V / Praktek Keinsinyuran atas nama:

Nama : **Menara Febrian Yudhistira**
NIM : **41622010014**
Program Studi : **Teknik Industri**
Judul Tugas Akhir / Tesis
/ Praktek Keinsinyuran : **ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI KLINIK UTAMA PRIMA MEDIKA CILEDUG (PMC)**

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Selasa, 28 Juli 2026** dengan hasil presentase sebesar **30 %** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juli 2026

Administrator Turnitin,



Itmam Haidi Syarif

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Menara Febrian Yudhistira
NIM : 41622010014
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan
Menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD di
Klinik Utama Prima Medika Ciledug (PMC)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 1 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:
Pembimbing


(Bethriza Hanum, ST., MT)

NIDN: 0401018207

Jakarta, 7 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik


(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T)
NIDN: 0307037202

Ketua Program Studi


(Silvi Ariyanti, S.T., M.Sc)
NIDN: 0130107201

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Silvi Ariyanti, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Bethriza Hanum S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ibu/Bapak selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada keluarga tercinta, khususnya Mama Nia, Papa Joko, dan Cila, yang tidak pernah berhenti mendoakan, mendukung, serta menguatkan penulis dalam setiap langkah. Terima kasih atas setiap pengorbanan, kasih sayang, kesabaran, dan kepercayaan yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Mama, Papa, dan Cila.

7. Kepada teman-teman Angkatan 2022 Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana, yang telah turut membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.
8. Kepada sahabat-sahabat *till jannah* saya, Reni Rostiati, Davina Zahra Athirah, Amelia Zahwa Febriyanti, dan Syawal Dwinner Rama Darmawan, yang telah menjadi sahabat terbaik sejak masa kecil hingga saat ini. Doa, dukungan, kebersamaan, dan ketulusan kalian menjadi kekuatan bagi penulis dalam setiap proses kehidupan,

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 23 Juni 2026

Menara Febrian Yudhistira

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPERLUAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Menara Febrian Yudhistira
NIM : 41622010014
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan
Menggunakan Metode SERVQUAL Dan QFD Di
Klinik Utama Prima Medika Ciledug (PMC)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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.

Jakarta, 23 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Menara Febrian Yudhistira)

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI KLINIK UTAMA PRIMA MEDIKA CILEDUG (PMC)

MENARA FEBRIAN YUDHISTIRA

ABSTRAK

Klinik Utama Prima Medika Ciledug (PMC) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas pelayanan seiring dengan meningkatnya persaingan dan menurunnya jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien, menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan, serta merumuskan usulan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dianalisis menggunakan metode SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Hasil analisis IPA menunjukkan sebagian besar atribut berada pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), sedangkan atribut 3, 11, 13, 15, dan 17 berada pada Kuadran III (*Low Priority*) sehingga memerlukan evaluasi dan peningkatan secara bertahap. Selanjutnya, analisis QFD menghasilkan lima prioritas respon teknis, dengan prioritas utama berupa pelaksanaan pelatihan penanganan keluhan pasien dan peningkatan kompetensi pelayanan. Implementasi usulan perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien di Klinik Utama Prima Medika Ciledug (PMC).

Kata kunci: SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Quality Function Deployment* (QFD), kualitas pelayanan, kepuasan pasien

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI KLINIK UTAMA PRIMA MEDIKA CILEDUG (PMC)

MENARA FEBRIAN YUDHISTIRA

ABSTRACT

Prima Medika Ciledug (PMC) Main Clinic is a healthcare facility that faces challenges in maintaining service quality due to increasing competition and a decline in patient visits. This study aims to analyze patient satisfaction, determine service quality improvement priorities, and formulate improvement proposals based on patient needs. A quantitative approach was employed involving 100 respondents. Data were collected through questionnaires based on the five dimensions of the Service Quality (SERVQUAL) model, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data were analyzed using the SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD) methods. The results indicate that all service attributes have negative gap values, suggesting that the service quality has not fully met patients' expectations. The IPA results show that most service attributes are classified in Quadrant II (Keep Up the Good Work), while attributes 3, 11, 13, 15, and 17 are located in Quadrant III (Low Priority), indicating the need for gradual evaluation and improvement. Furthermore, the QFD analysis generated five technical responses, with the highest priority being the implementation of patient complaint handling training and service competency improvement for healthcare staff. The proposed improvement strategies are expected to enhance service quality and increase patient satisfaction at Prima Medika Ciledug (PMC) Main Clinic.

Keywords: SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD), service quality, patient satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Kualitas	6
2.1.2 Kualitas Jasa.....	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.5 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	7
2.1.6 <i>Dimensi Service Quality</i> (SERVQUAL)	9
2.1.7 <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	9
2.1.8 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	11
2.1.9 <i>House of Quality</i> (HOQ)	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	21
3.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	23
3.4 Langkah-Langkah Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Pengumpulan Data	29
4.1.1 Gambaran Umum Klinik Utama Prima Medika Ciledug (PMC)..	29
4.1.2 Kuesioner	29
4.1.3 Populasi dan Sampel	30

4.2	Pengolahan Data.....	31
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	31
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
4.2.3	Data Umum Responden	35
4.2.4	Rekapitulasi Hasil Kuesioner	36
4.3	Hasil	36
4.3.1	Hasil Analisis SERVQUAL	36
4.3.2	Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	37
4.3.3	Hasil <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	38
4.4	Pembahasan.....	47
4.4.1	Pembahasan Analisis SERVQUAL	47
4.4.2	Pembahasan Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)...	47
4.4.3	Pembahasan Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	49
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		57



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Kuesioner Tertutup	30
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel X	33
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Y	34
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas X	35
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Y	35
Tabel 4. 6 Gambaran umum tanggapan terhadap pernyataan persepsi	37
Tabel 4. 7 Gambaran umum tanggapan terhadap pernyataan harapan	37
Tabel 4. 8 Hasil Analisa <i>Gap</i>	38
Tabel 4. 9 Respon Teknis	40
Tabel 4. 10 Keterangan Simbol Respon Teknik	42
Tabel 4. 11 Skala Penentuan Nilai Target	42
Tabel 4. 12 Nilai Target	42
Tabel 4. 13 Hasil rasio Perbaikan	43
Tabel 4. 14 Nilai <i>Sales Point</i>	44
Tabel 4. 15 Nilai Bobot Atribut Jasa	44
Tabel 4. 16 Hasil Normalisasi Bobot	45
Tabel 4. 17 Analisis Kepentingan Absolut dan Relatif Respon Teknis	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien 6 Bulan Terakhir	16
Gambar 2. 1 Kuadran <i>Importance Perfomance Matrix</i>	26
Gambar 2. 2 <i>Matrix House of Quality</i>	29
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Klinik	54
Gambar 4. 4 Hasil Diagram Kartesius	57
Gambar 4. 5 Hubungan Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknik	59
Gambar 4. 6 Hasil <i>House of Quality</i>	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2. Hasil Data Responden	69
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Persepsi	72
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Harapan.....	73
Lampiran 5. Ulasan Negatif Pada <i>Google</i>	74

