

SKRIPSI

Evaluasi Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL

dan QFD.

Studi Kasus : Erha Clinic Indonesia cabang Kemanggisan

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam
mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun oleh :

Nama : Ariesta

NIM : 41612120055

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ariesta
N.I.M : 41612120055
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD.Studi Kasus : Erha Clinic Indonesia cabang Kemanggisan”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 25 Maret 2017



Ariesta

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

**“Evaluasi Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL
dan QFD.**

Studi Kasus : Erha Clinic Indonesia cabang Kemanggisan”

Disusun oleh :

Nama : Ariesta

NIM : 41612120055

Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Puspita Dewi Widayat, ST, MT

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME, karena atas berkat dan rahmat-Nya, Skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Teknik Jurusan Teknik Industri pada Fakultas Teknik Mercu Buana.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang banyak memberikan bantuan dan bimbingan, baik selama masa kuliah :

1. Seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta dukungan moril maupun spiritual yang luar biasa dan tak ternilai.
2. Ibu Puspita Dewi Widayat, sebagai dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, nasehat dan saran yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku Kaprodi Teknik Industri.
4. Dosen penguji pada seminar I dan seminar II, atas masukan, arahan, dan kritik yang diberikan.
5. Seluruh dosen pengajar Teknik Industri yang telah mengajarkan berbagai ilmu kepada penulis.
6. Seluruh staff administrasi TU Teknik Industri Universitas Mercubuana yang memberikan seluruh informasi administrasi selama masa kuliah.
7. Seluruh staf dan karyawan Erha Clinic Kemanggisan yang dengan senang hati membantu penulis memberikan informasi dan mengizinkan penulis melakukan penelitian di Erha Clinic Kemanggisan.

8. Seluruh teman-teman Teknik Industri FTI22 yang telah memberikan kerjasama dan dukungan selama kuliah serta kebersamaan yang tidak pernah akan terlupakan.
9. Agnes, Ardani, Devi, Dyta, Hasma, Marlina, Yeyen, Yola dan seluruh teman-teman dan sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk terus menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner yang diberikan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan penulisan tugas akhir ini. Baik dari segi pengetahuan, tata cara penulisan, maupun isinya karena keterbatasan penulis yang masih dalam tahap belajar. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun diharapkan dapat member perbaiki di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberi perbaiki di masa yang akan datang dan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Jakarta, Maret 2017

Penulis,

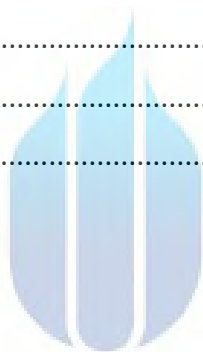
Ariesta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Jasa	6
2.1.1 Pengertian jasa	6
2.1.2 Jenis-Jenis Jasa	8
2.1.3 Karakteristik Jasa	9
2.1.4 Klasifikasi Jasa	10
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.2.1 Pengertian Kualitas dan Kualitas pelayanan jasa	16
2.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas pelayanan jasa	17
2.2.3 Mengukur Kualitas Pelayanan Jasa	19
2.3 Kepuasan Pelanggan	23
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	23
2.3.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	25
2.4 Metode Servqual	27

2.4.1	Persepsi	29
2.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
2.6	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	31
2.6.1	Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	31
2.6.2	Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	32
2.7	<i>House of Quality</i> (HoQ)	33
2.8	Pengukuran Variabel	34
2.8.1	Definisi Operasional.....	34
2.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
2.10	Penelitian Terdahulu.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Jenis dan sumber data.....	43
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.1	Perhitungan Skala Kuisiner.....	45
3.4	Diagram Alur Penelitian.....	47
BAB IV PENGUMPULAN & PENGOLAHAN DATA		48
4.1	Uji Kecukupan data	48
4.2	Gambaran Umum Responden.....	54
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2.2	Berdasarkan Usia	55
4.2.3	Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	55
4.2.4	Berdasarkan lamanya pasien	56
4.2.5	Berdasarkan alasan memilih Erha Kemanggisan.....	56
4.3	Pengolahan data Kuisoner	57
4.3.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan	57
4.3.2	TingkatKepentingan.....	57
4.3.3	Uji Validitas	58
4.3.4	Uji Reliabilitas	60
4.3.5	Pengukuran Skor Servqual.....	60
4.3.6	Analisa Gap Antara Harapan dan Persepsi	64

4.3.7	<i>Analisa Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67
4.3.8	Skor Kepuasan/persepsi pelayanan kompetitor Clinic X.....	72
4.4	Pembuatan <i>House of Quality (HoQ)</i>	73
4.4.1	Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan	74
BAB V HASIL & ANALISA		87
5.1	Karakteristik Responden	87
5.2	Analisa Servqual.....	88
5.3	<i>Analisa Importance Performance</i>	89
5.4	<i>Analisa House of Quality</i>	92
BAB VI KESIMPULAN & SARAN		97
6.1	Kesimpulan.....	97
6.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN.....		103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data SQI Erha Clinic 2011-2016	2
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Servqual & QFD	39
Tabel 4.1	Uji Validitas I	49
Tabel 4.2	Uji Validitas II.....	51
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas I	52
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas I	54
Tabel 4.5	Proporsi Responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Tabel 4.6	Proporsi Responden berdasarkan usia	55
Tabel 4.7	Proporsi Responden berdasarkan jenis pekerjaan	56
Tabel 4.8	Proporsi Responden berdasarkan lamanya menjadi pelanggan	56
Tabel 4.9	Proporsi Responden berdasarkan alasan ke memilih Erha Kemanggisan	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan & Tingkat Kepentingan tiap Atribut	58
Tabel 4.11	Realibilitas Tingkat Kepuasan	60
Tabel 4.12	Reliabilitas Tingkat Harapan/Kepentingan	61
Tabel 4.13	Jumlah Skor Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.14	Jumlah Skor Tingkat Harapan Pelanggan	63
Tabel 4.15	Perhitungan Gap Tingkat Kepuasan Dengan Kepentingan ...	66
Tabel 4.16	Skor Antara Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan	68

Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan Kompetitor dibanding Erha Clinic	73
Tabel 4.18	Nilai Target tiap Atribut.....	77
Tabel 4.19	Nilai Rasio Perbaikan tiap atribut	78
Tabel 4.20	Ketentuan Penilaian Sales Point.....	80
Tabel 4.21	Nilai Bobot Atribut Jasa	80
Tabel 4.22	Nilai Normalisasi Atribut Jasa.....	82
Tabel 4.23	Respon Teknik Atribut Jasa.....	83
Tabel 4.24	Arah Perbaikan & Target Respon Teknik	87
Tabel 5.1	Skor <i>Servqual</i>	89
Tabel 5.2	Perhitungan <i>Average</i> tiap atribut	91
Tabel 5.3	Analisa Respon Teknik terhadap Atribut Pelayanan	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Important Performance Analysis	31
Gambar 4.1	Diagram Klasifikasi Kepentingan Servqual – IPA	70
Gambar 4.2	<i>Technical Correlation</i> masing-masing atribut	86
Gambar 5.1	Grafik <i>Importance Performance</i>	93

