

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RENTAL MOBIL DI C.V MUTIARA MAS PERKASA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (*QFD*) DAN *IMPORTANCEPERFOMANCE ANALYSIS* (*IPA*)

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



Disusun Oleh :

Nama : Ambrin Sanjasa

NIM : 41616010049

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ambrin Sanjasa
Nim : 41616010049
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RENTAL MOBIL DI C.V MUTIARA MAS PERKASA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*, *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 30 Juli 2020



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RENTAL MOBIL DI C.V
MUTIARA MAS PERKASA MENGGUNAKAN METODE SERVICE
QUALITY (SERVQUAL) QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**



Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri

Zulfa Fitri Ikatrinasari
(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T)

ABSTRAK

C.V Mutiara Mas Perkasa adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi. Sehingga dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa perawatan yang dikelola perusahaan. Dengan menggunakan metode integrasi servqual, IPA, dan QFD, penyedia layanan dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan secara langsung dapat melakukan perbaikan layanan dengan tingkat kepuasan yang rendah. Oleh karena itu dilakukan penelitian menggunakan kuesioner berdasarkan dimensi service quality (SERVQUAL). Hasil yang didapat, diketahui bahwa adanya gap disemua dimensi perlu adanya perbaikan dan yang dijadikan prioritas untuk perbaikan adalah atribut yang berada pada Kuadran A pada analisis IPA. Dan untuk upaya improvement digunakan metode QFD dengan matriks HOQ.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA)



ABSTRACT

C.V Mutiara Mas Perkasa is a company engaged in the field of transportation services. So that in an effort to increase customer satisfaction, customer satisfaction needs to be considered as the most important element in maintenance service activities managed by the company. By using the servqual, IPA and QFD integration methods, service providers can determine the level of customer satisfaction and can directly make service improvements with a low level of satisfaction. Therefore a study was conducted using a questionnaire based on the dimensions of service quality (SERVQUAL). The results obtained, it is known that there are gaps in all dimensions need to be repaired and the priority for improvement is the attribute that is in Quadrant A in the IPA analysis. And for improvement efforts used the QFD method with the HOQ matrix.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality (Servqual), ImportancePerformance Analysis (IPA)



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang memberi rahmat dan karunianya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rental Mobil Di C.V Mutiara Mas Perkasa Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Importance Performance Analysis (IPA) Dan Quality Deployment (QFD).” Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tugas Akhir ini bisa berjalan lancar tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tidak mengurangi rasa hormat mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua, yang telah mendidik, dan tak kenal lelah memberi motivasi, dukungan moril maupun materil, sehingga sampai saat ini bisa berkuliahan dengan baik dan lancar.
2. Bapak Selamet Riyadi, ST.MT sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir atas segala bimbingan, nasehat dan saran yang telah diberikan.
3. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Kaprodi Teknik Industri.
4. Seluruh Staff administrasi TU Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang memberikan informasi administrasi selama masa kuliah.
5. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan kebersamaanya selama kuliah.
6. Pengelola Rental Mobil M2P dan jajarannya yang senantiasa membantu penulis dalam penelitian ini.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan.
8. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Jasa.....	6
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	6
2.1.1.2 Klasifikasi Jasa	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.2 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4 Metode SERVQUAL.....	14
2.1.5 Importance Performance Analysis (IPA)	15
2.1.6 Quality Function Deployment (QFD)	16
2.1.7 House of Quality (HOQ)	18

2.1.8	Uji Validitas.....	20
2.1.9	Uji Reliabilitas	21
2.1.10	Uji Kecukupan Data	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Jenis Data & Informasi	26
3.2.1	Variable Penelitian	27
3.2.2	Populasi dan Sampel Jenuh	28
3.2.3	Metode Sampling	28
3.3	Metode Pengumpulan Data	28
3.4	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	29
3.5	Langkah-langkah Penelitian.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		34
4.1	Pengumpulan Data.....	34
4.1.1	Pembentukan Kuesioner	34
4.1.2	Penentuan Sampel	35
4.1.3	Rekapitulasi Hasil Kuesioner	35
4.1.4	Uji Validitas.....	36
4.1.5	Uji Reliabilitas	37
4.2	Pengolahan Data	38
4.2.1	Perhitungan Servqual	38
4.2.2	Importance-Performance Analysis	41
4.2.3	Perancang Quality Function Deployment.....	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		54
5.1	Analisis Gap Atribut Servqual	54
5.2	Analisis Atribut Layanan dengan Importance-Performance Analysis.....	55
5.3	Analisis Rumah Kualitas dengan Metode Quality Function Deployment...57	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		64
6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Variable Operasional.....	27
Tabel 4.1 Pembentukan Kuesioner Penelitian	34
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kuesioner	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Bobot	38
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Rata-rata	39
Tabel 4.7 Servqual Score	40
Tabel 4.8 Atribut Kuadran A	42
Tabel 4.9 Atribut Kuadran B.....	42
Tabel 4.10 Atribut Kuadran D	43
Tabel 4.11 Kebutuhan Pelanggan	44
Tabel 4.12 Respon Teknis.....	44
Tabel 4.13 Nilai Target Atribut.....	45
Tabel 4.14 Hasil Rasio Perbaikan	46
Tabel 4.15 Sales Point.....	46
Tabel 4.16 Hasil Nilai Bobot	47
Tabel 4.17 Hasil Normalisasi Bobot	47
Tabel 4.18 Legenda Matriks Hubungan.....	48
Tabel 4.19 Simbol Hubungan antar Respon Teknis	49
Tabel 4.20 Simbol Arah Perbaikan	50
Tabel 5.1 Analisa Perbaikan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan pelanggan rental mobil M2P	2
Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2 Skema SERVQUAL.....	14
Gambar 2.3 Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep SERVQUAL.....	16
Gambar 2.4 Fase QFD.....	18
Gambar 2.5 Model House of Quality.....	19
Gambar 3.1 Diagram Langkah Penelitian	32
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	41
Gambar 4.2 Matriks Hubungan Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis ...	48
Gambar 4.3 Matriks Hubungan antar Respon Teknis.....	49
Gambar 4.4 Hasil Arah Perbaikan	50



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	67
Petunjuk Pengisian	67
Contoh Pengisian.....	68
LAMPIRAN 2	71
LAMPIRAN 3	74
LAMPIRAN 4	77
LAMPIRAN 5	82
LAMPIRAN 6	87

