

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

(STUDI KASUS KOPI JANJI JIWA MERUYA)

Diajukan Guna melengkapi sebagian Syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS

Disusun Oleh
Nama : Agung Prasetyo

NIM : 41616010002

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Agung Prasetyo
NIM : 41616010002
JURUSAN : Teknik Industri
FAKULTAS : Teknik
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE
QUALITY DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT STUDI KASUS KOPI
JANJI JIWA MERUYA

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir 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.

Penulis,



Agung Prasetyo

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(STUDI KASUS KOPI JANJI JIWA MERUYA)**



Disusun Oleh:

Nama : Agung Prasetyo
NIM : 41616010002
Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing:

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Hernadewita, ST., MSi.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT.)

ABSTRAK

Kedai kopi yang semakin berkembang, akan memberi kesan pada persaingan yang sengit. Dalam memenangi persaingan, pihak manajemen harus memperhatikan harapan dan persepsi pengguna mengenai kualitas pelayanan. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk menentukan tahap kepuasan pengguna dengan menganalisis sifat-sifat yang tidak memenuhi harapan dan persepsi pengguna dengan menggunakan metode *servqual* dan QFD, sehingga pengelola dapat melakukan perbaikan layanan. Pengumpulan data diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada pelanggan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, yang diperoleh dari gap pada semua atribut dan gap yang terbesar berada pada dimensi keandalan (*reliability*). Hasil yang didapat, diketahui bahwa perlunya perbaikan di dalam pada semua atribut dan prioritas untuk perbaikan adalah atribut Tidak ada kekeliruan pada saat proses pembayaran, Mutu produk minuman, Penyajian kopi yang menarik, Rasa yang disajikan tidak berubah-ubah, Menu pendukung kekinian, Kemasan yang kekinian, kecepatan karyawan dalam merespon ketika menemukan kemasan yang kotor. Ketujuh atribut tersebut berada di dalam kuadran A dan C pada diagram kartesius. Untuk merancang peningkatan perbaikan dengan menggunakan *Quality Function Deployment* dengan *House of Quality matrix*. .

Kata kunci : *ServQual*, *QFD*, *Gap*, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

A thriving coffee shop, will give the effect of intense competition. In winning the competition, management must take into account the expectations and perceptions of consumers about the quality of service. The main objective of this study is to determine the level of user satisfaction by analyzing the characteristics that do not meet the expectations and perceptions of users who use servqual and QFD methods, so that managers can improve service. , reliability, responsiveness, certainty, empathy, derived from the gap in all attributes and the biggest gap is in the dimensions of reliability. The results obtained, it is known that the need for improvement in all attributes and priority for improvement are attributes No errors during the payment process, the quality of the beverage product, attractive coffee presentation, the taste served unchanged, the menu that supports the present, the finish , the speed at which employees respond when they find dirty packaging. Seven attributes are found in quadrants A and C in the Cartesian diagram. To plan for improvement use the Quality Function Deployment with the House of Quality matrix. .

Keywords: *ServQual, QFD, Gap, Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis selalu diberikan perlindungan, sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Menggunakan Metode *Service quality* dan *Quality Function Deployment* di Kopi Janji Jiwa Meruya”, Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar sarjana Strata satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulisan laporan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan, dorongan, motivasi serta do'a dari berbagai pihak, terutama dari kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan moril dan material. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terlibat dalam Penulisan laporan Tugas Akhir ini :

1. Ibu Dr. Hernadewita, ST, MSi., sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir atas segala bimbingan, nasehat dan saran yang telah diberikan.
2. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
3. Seluruh dosen pengajar Teknik Industri yang telah mengajarkan berbagai ilmu.
4. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan kebersamaannya semasa kuliah.
5. Pengelola Janji Jiwa dan Jajaran pegawainya yang senantiasa membantu penulis dalam penelitian ini.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga Laporan Kerja Praktek ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 1 Agustus 2020

Agung Prasetyo



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Konsep dan Teori.....	8
2.1.1. Jasa.....	8
2.1.2. Metode <i>Service Quality</i>	9
2.1.3. Kepuasan pelanggan.....	14
2.1.4. Diagram Kartesius.....	15
2.1.5. <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.1.6. Uji Reliabilitas.....	21
2.1.7. Uji Validitas.....	22
2.1.8. Uji kecukupan data.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis penelitian.....	27

3.2.	Jenis Data dan Informasi	27
3.2.1.	Variabel Penelitian	28
3.2.2.	Populasi dan Sampel	30
3.2.3.	Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.3.	Metode Pengumpulan Data	31
3.4.	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	31
3.5.	Langkah-langkah Penelitian	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		34
4.1	Pengumpulan Data	34
4.1.1	Gambaran Umum	34
4.1.2	Produk yang dihasilkan	34
4.1.3	Penentuan Data Responden.....	34
4.1.4	Hasil dan Rekapitulasi kuesioner ekspektasi	35
4.1.5	Rekapitulasi hasil kuesioner persepsi.....	39
4.1.6	Karakteristik Responden	43
4.2	Pengolahan Data.....	45
4.2.1	Uji Validitas	45
4.2.2	Uji Reliabilitas	46
4.2.3	Perhitungan bobot dan rata-rata dari setiap variable.....	47
4.2.4	Perhitungan Gap dengan Metode <i>SERVQUAL</i>	49
4.2.5	Perhitungan Atribut Layanan dengan diagram kartesius	50
4.2.6	Perancangan <i>House Of Quality (HOQ)</i>	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		65
5.1.	Hasil analisis kepuasan pelanggan	65
5.2.	Hasil Analisis Diagram kartesius	66
5.3.	Hasil analisis <i>Quality Function Deployment(QFD)</i>	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		82
6.1	Kesimpulan.....	82
6.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	24
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	25
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Kuesioner penelitian	29
Tabel 4. 1 Hasil kuesioner ekspektasi	35
Tabel 4. 2 Hasil kuesioner ekspektasi (Lanjutan)	36
Tabel 4. 3 Hasil kuesioner ekspektasi (Lanjutan)	37
Tabel 4. 4 Rekapitulasi kuesioner ekspektasi	38
Tabel 4. 5 Hasil kuesioner persepsi.....	39
Tabel 4. 6 Hasil kuesioner persepsi (lanjutan).....	39
Tabel 4. 7 Hasil kuesioner persepsi (lanjutan).....	40
Tabel 4. 8 Rekapitulasi kuesioner persepsi.....	42
Tabel 4. 9 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4. 10 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	43
Tabel 4. 11 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	43
Tabel 4. 12 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	44
Tabel 4. 13 Hasil uji validitas	45
Tabel 4. 14 Hasil uji reliabilitas	46
Tabel 4. 15 Hasil perhitungan total bobot.....	47
Tabel 4. 16 Hasil perhitungan rata-rata.....	48
Tabel 4. 17 Gap antara Ekspektasi dan Persepsi.....	49
Tabel 4. 18 Atribut Kuadran A	51
Tabel 4. 19 Atribut Kuadran B.....	51
Tabel 4. 20 Atribut Kuadran C.....	52
Tabel 4. 21 Atribut Kuadran D	52
Tabel 4. 22 Matrik Kebutuhan Pelanggan (<i>Customer Requirement</i>).....	53
Tabel 4. 23 Respon Teknis Atribut Jasa.....	54

Tabel 4. 24 Nilai Target Atribut.....	57
Tabel 4. 25 Nilai Rasio Perbaikan setiap Atribut.....	58
Tabel 4. 26 Ketentuan Penilaian Sales Point	59
Tabel 4. 27 Nilai Bobot Atribut Jasa.....	59
Tabel 4. 28 Nilai Normalisasi Bobot Atribut Jasa	60
Tabel 4. 29 <i>Competitive Benchmarking</i>	62
Tabel 5. 1 Perhitungan skor <i>servqual</i>	65
Tabel 5.2 Kuadran A	67
Tabel 5.3 Kuadran B	68
Tabel 5.4 Kuadran C	69
Tabel 5.5 Kuadran D	70
Tabel 5.6 Kebutuhan Pelanggan	71



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 konsumsi kopi di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 data pertumbuhan gerai kopi di Meruya selatan sumber : Zomato	3
Gambar 1. 3 ulasan pelanggan Kopi Janji Jiwa dari Google review dan pergi kuliner	4
Gambar 2. 1 Skema SERVQUAL.....	10
Gambar 2. 2 <i>Customer Assesment of Service Quality</i>	12
Gambar 2. 3 Diagram Kartesius	16
Gambar 2. 5 kerangka pemikiran	26
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian.....	33
Gambar 4 1 diagram kartesius.....	50
Gambar 4 2 Matriks Hubungan antara Kebutuhan Pelanggan dengan Respon	55
Gambar 4 3 Matriks Hubungan antar Respon Teknis.....	56
Gambar 4 4 Hasil Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif.....	61
Gambar 4 6 Matriks <i>House of Quality</i>	63
Gambar 4 5 Matriks <i>House of Quality</i>	63
Gambar 5. 1 diagram kartesius.....	66
Gambar 5. 2 Matriks HOQ.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Petunjuk pengisian	87
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Ekspektasi Dan Persepsi	95
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi Dengan Spss.....	99
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Dengan Spss.....	102
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi.....	105

