



**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN
BARANG DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Dina Rosdiana

55319110004

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN
BARANG DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Pada Program Magister Teknik Industri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

Dina Rosdiana

55319110004

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Pengiriman Barang Di Masa
Pandemi Covid-19 Dengan *Metode Importance
Performance Analysis (IPA) dan Quality Function
Deployment (QFD)*

Nama : Dina Rosdiana

NIM : 55319110004

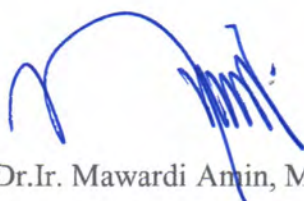
Program : Pascasarjana-Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 20 Juni 2021



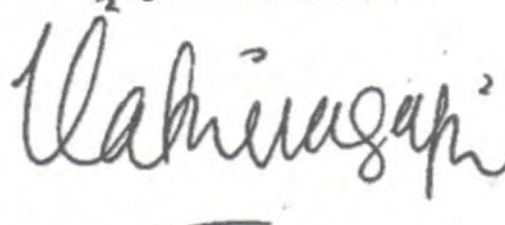
H. HARDIRA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Humiras Hardi Purba, M.T)

Dekan
Fakultas Teknik



(Dr. Ir. Mawardi Amin, MT)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Dina Rosdiana

NIM : 55319110004

Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul

“Perlindungan Kurir dan Pelanggan Jasa Ekspedisi di Masa Covid -19 dari Penyebaran Virus Covid”

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 21 Mei 2021 didapatkan nilai persentase sebesar 21 %.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 21 Mei 2021

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul: PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Nama : Dina Rosdiana
NIM : 55319110004
Program : Pascasarjana-Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 20 Juni 2021

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Juni 2021



(Dina Rosdiana)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Meruya dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Kata Pengantar

Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT atas segala rahmat-Nya, karunia-Nya, dan segala nikmat yang diberikan-Nya. Nikmat sehat, nikmat kemudahan, kelancaran dan berbagai nikmat lain yang mempermudah dalam penulisan proposal tesis ini.

Penulisan proposal tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pascasarjana untuk meraih gelar Magister Teknik Industri di Universitas Mercu Buana. Adapun judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah “PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)”.

Menjadi sebuah tantangan besar dalam penyusunan tesis ditengah berbagai kesibukan, penulis menyadari begitu besarnya peran orang-orang disekitar yang telah membantu penyelesaian tesis ini. Maka pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan dan penyusunan tesis ini.

1. Bapak Dr. Humiras Hardi Purba, MT., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan, masukan, arahan, serta pemikirannya dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT., selaku ketua sidang dan dosen penguji atas masukan dan arahnya dalam perbaikan dan penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Eng. Sumarsono, MT., selaku dosen penguji atas masukan dan arahnya dalam penyusunan tesis ini.
4. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Kaprodi Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Emak ku tercinta, Ibu Sa’adiah yang selalu memberi doa dan dukungannya.
6. Suami ku, Ibnu Marhas, MH., yang senantiasa mendukung, menemani dan memberi semangat kepada istrinya untuk terus berjuang menyelesaikan proposal tesis ini.

7. Teman-teman MTI 25 Meruya yang begitu solid dan kompak, yang selalu ada saat dibutuhkan. Yang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan program studi magister teknik industri di Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan, terima kasih atas segala bantuan dan do'a selama ini dalam penyusunan tesis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan dengan segala kekurangannya, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan dari laporan tesis ini. Akhir kata, semoga penelitian ini memberikan banyak manfaat bagi masyarakat khususnya bagi diri pribadi.



Jakarta, Juni 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

ABSTRACT

At the beginning of 2020, the world was shocked by the emergence of Covid-19. WHO announced the Covid-19 virus pandemic on January 30, 2020. Some companies were negatively affected by this pandemic, but there are also companies that have benefited from this pandemic, namely logistic companies. This study aims to improve the quality of customer service for freight forwarding companies by considering changes in service quality during the Covid-19 pandemic using the IPA and QFD methods. Based on the IPA matrix, there are 8 attributes that need to be prioritized for improvement. These eight attributes are then continued to the QFD method to produce services that suit customer needs during the Covid-19 pandemic. Of the eight attributes, there are new ones with the Covid-19 pandemic, namely: performing several attributes and adjustments periodically and using barriers on the counter table.

Keywords: Covid-19, Logistics, Expedition, Service industry, Quality Function Deployment (QFD), IPA.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Di awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan kemunculan Covid-19. WHO mengumumkan pandemi virus Covid-19 pada 30 Januari 2020. Beberapa perusahaan terkena dampak negatif dari adanya pandemi ini, tetapi ada juga perusahaan mendapat manfaat dari pandemi ini, yaitu perusahaan layanan pengiriman barang. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan perusahaan layanan pengiriman barang dengan mempertimbangkan perubahan atribut kualitas layanan selama pandemi Covid-19 menggunakan metode IPA dan QFD. Berdasarkan matriks IPA, dihasilkan 8 atribut yang perlu mendapat prioritas perbaikan. Kedelapan atribut ini kemudian dilanjutkan ke metode QFD untuk menghasilkan layanan yang sesuai kebutuhan pelanggan di masa pandemi Covid-19. Dari kedelapan atribut ada beberapa atribut baru yang muncul selama pandemi Covid-19, yaitu: melakukan pembersihan dan disinfektan secara berkala, dan penggunaan pembatas di meja *counter*.

Keywords: Covid-19, Logistics, Expedition, Service industry, Quality Function Deployment (QFD), IPA.



DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	8
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.Batasan Masalah.....	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.2 Kajian Pnenelitian Terdahulu dan SOTA.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	32
3.2 Data dan Informasi.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Langkah-langkah Penelitian.....	40
BAB IV. HASIL DAN ANALISIS	
4.1 Pengumpulan Data.....	41

4.2 Hasil Pengelompokan Responden.....	41
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	44
4.4 Nilai Rata Rata dan GAP Antara Ekspetasi dan Persepsi Pelayanan.....	47
4.5 Metode IPA.....	49
4.6 Hasil Pengolahan Data Metode QFD.....	51
BAB V. PEMBAHASAN	
5.1 Temuan Penelitian.....	59
5.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	61
5.3 Implikasi Industri.....	63
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	65
6.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	126
LAMPIRAN SIMILARITY CHECK	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Sebaran Covid-19	3
Tabel 2.1 Data Kasus Corona di Tiap Propinsi.....	25
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2.3 Tabel SOTA Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Variabel Data Berdasar Konsep Servqual.....	33
Tabel 3.2 Data Primer dan Data Sekunder.....	35
Tabel 3.3 Bobot Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Uji Validitas Ekspetasi.....	45
Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi.....	46
Tabel 4.3 Uji Realibility Ekspetasi.....	47
Tabel 4.4 Uji Realibility Persepsi.....	47
Tabel 4.5 Nilai Rata Rata dan GAP.....	47
Tabel 4.6 Lima Atribut Dengan GAP Terbesar.....	49
Tabel 4.7 <i>Voice of Costumers</i>	51
Tabel 4.8 <i>Planning Matrix</i>	52
Tabel 4.9 Respon Teknik.....	53
Tabel 4.10 Matriks Korelasi VOC dan Respon Teknik.....	54
Tabel 4.11 <i>Technical Priorities</i>	55
Tabel 4.12 Target Respon Teknik.....	57

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sebaran Kasus Covid-19 di Seluruh Dunia.....	1
Gambar 1.2 Kurva Kasus Baru Covid-19 Dari Waktu Ke Waktu di Seluruh Dunia.....	2
Gambar 1.3 Grafik Perbandingan Kasus Covid di Dunia.....	3
Gambar 1.4 Grafik Permintaan Pelanggan Layanan Pengiriman Barang Terpopuler di Banten.....	6
Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA.....	17
Gambar 2.2 QFD Domain.....	19
Gambar 2.3 HOQ.....	20
Gambar 2.4 Data Sebaran Virus Corona	23
Gambar 2.5 Peta Sebaran Kasus Corona di Indonesia.....	25
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Matriks IPA.....	38
Gambar 3.2 Langkah Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Presentasi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2 Presentasi Berdasar Usia Responden.....	42
Gambar 4.3 Presentasi Responden Berdasar Jenjang Pendidikan.....	42
Gambar 4.4 Frekuensi Penggunaan Jasa Layanan Antar Barang.....	43
Gambar 4.5 Presentase Penggunaan Layanan Pengiriman Barang Oleh Responden.....	43
Gambar 4.6 Kualitas Layanan Menurut Responden Saat Pandemi.....	44
Gambar 4.7 Matriks IPA Hasil Pengolahan Data.....	49
Gambar 4.8 Matriks Korelasi Antar Respon Teknik.....	56
Gambar 4.9 Matrik HOQ (<i>House Of Quality</i>).....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Rekapitulasi Data <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	80
Lampiran 3 Form FGD (<i>Focus Group Discussion</i>).....	118
Lampiran 4 Draft Jurnal.....	119

