



**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN
INTERNAL DENGAN METODE INTEGRASI
SERVQUAL DAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (PADA POOL TAXI BLUE BIRD
GROUP CABANG PONDOK KOPI)**

TESIS

BANTU HOTSAN SIMANULLANG

55312110049

PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015



**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN
INTERNAL DENGAN METODE INTEGRASI
SERVQUAL DAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (PADA POOL TAXI BLUE BIRD
GROUP CABANG PONDOK KOPI)**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
BANTU HOTSAN SIMANULLANG

55312110049

PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Pelanggan Internal
Dengan Metode Integrasi *Servqual* Dan *Quality
Function Deployment* (Pada Pool Taxi Blue Bird
Group Cabang Pondok Kopi)

Nama : Bantu Hotsan Simanullang

N I M : 55312110049

Program : Program Pascasarjana Magister Teknik Industri

Tanggal : 21 Februari 2015

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur
Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Pelanggan Internal Dengan Metode Integrasi *Servqual* Dan *Quality Function Deployment* (Pada Pool Taxi Blue Bird Group Cabang Pondok Kopi)

Nama : Bantu Hotsan Simanullang

N I M : 5312110049

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 21 Februari 2015

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 yang lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 21 Februari 2015



(Bantu Hotsan Simanullang)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Tesis dengan judul: Perbaikan Kualitas Layanan Pelanggan Internal Dengan Metode Integrasi *Servqual* Dan *Function Quality Deployment* (Pada Pool Taxi Blue Bird Cabang Pondok Kopi) dapat berjalan dengan baik.

Penulisan Tesis ini disusun tidak hanya sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana tetapi juga sebagai implementasi dalam menerapkan keilmuan sesuai dengan bidang keilmuan yang ditempuh.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya dalam penulisan tesis ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Dan pada kesempatan yang baik ini dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih pada pihak-pihak yang telah membantu khususnya kepada:

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, selaku dosen pembimbing selama penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir banyak memberikan masukan dan motivasi.
2. Dr. Hardianto Iristiadi selaku dosen mata kuliah Seminar Teknik Industri.
3. Ir. Eius Nina Septiana, MT selaku asisten dosen Seminar Teknik Industri yang juga memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan tesis ini.
4. Dr. Gendut Suprayitno, MM selaku dosen penguji seminar yang telah memberikan kritik dan saran.
5. Prof. Dr. Ir. Dana Santoso yang juga merupakan Wakil Rektor Universitas Mercu Buana dan Dr. Hendra A, selaku dosen penguji.
6. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Dosen Magister Teknik Industri yang telah berbagi dan mengarjakan ilmunya kepada saya.

8. Segenap staf Tata Usaha Magister Teknik Industri yang telah memberikan pelayanan terbaiknya bagi saya.
9. Seluruh staf dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta Menteng pada khususnya.
10. Segenap jajaran manajemen Pool Taxi Blue Bird Group Cabang Pondok Kopi yang telah memberikan kesempatan dan berbagi data untuk kelancaran selama penyusunan tesis ini. Khususnya kepada Kasat Pool Pak Heru, Pak Ludy. Pembina pengemudi Pak Harmon dan Pak Wempi. Serta petugas operasi pool Pak Andi, Pak Rury dan Pak Agus, terimakasih atas bantuannya.
11. Sahabat-sahabat di MTI-11 dan MTI-12 yang saling memberikan dukungan dan motivasi dalam hal perkuliahan maupun dalam pembuatan tesis.
12. Kedua orangtua saya almarhum J Manullang dan A br. Tumorang yang melahirkan saya. Dan juga kepada almarhum Bapak ST. TH. Simanullang dan Inangtua N. br Situmorang yang membesarkan saya.
13. Saudara/saudari saya, Keluarga Ch. Robin Simanullang/br. Purba (Op. Asasira), Mangatur LP dan inang DGR Sitinjak bersama keluarga Asasira Yohana dan Sofia Ayunara yang cantik. Juga kepada Doan, Togar Simanullang/br Tumorang (A. Agung), Ritha, Nurpida, terimakasih atas perhatian dan dukungan yang diberikan selama ini yang bagi saya tidak ternilai harganya.

Selama penyusunan tesis ini banyak manfaat dan pengetahuan yang penulis peroleh akan tetapi masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi dan penulisannya. Menyadari hal tersebut penulis sangat berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk Tesis ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih sekali lagi semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pada pembaca umumnya.

Jakarta, 21 Februari 2015

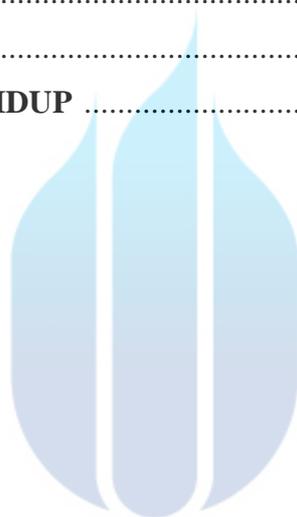
Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTARS ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Batasan dan Asumsi Masalah	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Transportasi	8
2.1.1. Perananan Transportasi	8
2.2. Defenisi Industri	9
2.2.1. Pengertian Jasa	10
2.3. Kualitas	10
2.3.1. Kualitas Jasa	10
2.4. Servqual (<i>Servis Quality</i>)	11
2.4.1. Kesenjangan dalam Kualitas Layanan atau Jasa	12
2.4.2. Kualitas Jasa Transportasi	14
2.4.3. Strategi Kualitas Jasa	15
2.4.4. Meningkatkan Kualitas Jasa	15
2.5. Kepuasan Pelanggan	16
2.6. Konsumen	17
2.6.1. Pengemudi.....	17
2.6.2. Loyalitas Pegemudi	18

2.7. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	18
2.7.1. Metodologi QFD.....	19
2.7.2. Struktur dan Proses QFD	19
2.7.3. Phase QFD	20
2.8. Penelitian Terdahulu.....	23
2.9. Kerangka Pemikiran	28
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Lingkup Penelitian	29
3.3. Pendekatan	29
3.4. Variabel Penelitian	29
3.4.1. Defenisi Konsep	30
3.4.2. Defenisi Operasional	30
3.5. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	32
3.6. Populasi dan Sampel	33
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.8. Metoda Analisis	34
3.8.1. Tahap Menentukan Tingkat Kepentingan dan Pelanggan Internal (Pengemudi)	34
3.8.2. Tahapan Menentukan <i>Servqual</i>	36
3.8.3. Tahapan Rancangan <i>House of Quality (HOQ)</i>	36
3.8.4. Tahapan Penelitian	38
BAB IV DATA DAN ANALISA	40
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	40
4.2. Analisa Gap antara Harapan dan Persepsi	43
4.3. <i>Matriks House of Quality (HOQ)</i>	48
BAB V PEMBAHASAN	65
5.1. Temuan Utama	65
5.1.1. Kualitas Layanan Bagi Pelanggan Internal	65

5.1.2. Perbaikan Kualitas Bagi Pelanggan Internal	67
5.2. Perbandingan dengan Kajian Studi Terdahulu.....	73
5.3. Implikasi Bagi Industri	75
5.4. Keterbatasan Penelitian	77
BAB VI KESIMPULAN	78
6.1. Kesimpulan	78
6.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	89



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengemudi Keluar atau Pindah Operator Taksi	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1. Dimensi, Definisi Operasi dan Indikator Kualitas Pelayanan ...	31
Tabel 3.2. Hubungan Kepentingan Pelanggan dengan Respon Teknik	36
Tabel 3.3. Korelasi Teknis	37
Tabel 4.1. Rekapitulasi Hasil Uji Validasitas Data Item Harapan	40
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Data Item Harapan	42
Tabel 4.3. Rekapitulasi Hasil Uji Validasitas Data Persepsi.....	42
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Data Item Persepsi	43
Tabel 4.5. Hasil Pengukuran Gap 5 dengan Pengemudi	45
Tabel 4.6. Rata-rata Gap per dimensi <i>servqual</i> (<i>reability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness</i>)	46
Tabel 4.7. Urutan Gap Tiap Atribut dari Gap Terbesar ke Terkecil	46
Tabel 4.8. Kebutuhan Pelanggan Internal	48
Tabel 4.9. Tingkat Kepentingan Pelanggan	49
Tabel 4.10. Tingkat Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.11. Nilai Target (Goal)	50
Tabel 4.12. Rasio Perbaikan	51
Tabel 4.13. Titik Jual (<i>Sales Point</i>)	52
Tabel 4.14. Raw Weight	53
Tabel 4.15. Normalized Raw Weight	54
Tabel 4.16. Respon Teknik	55
Tabel 4.17. Matrik Hubungan Pelanggan dengan Kepentingan Teknik	56
Tabel 4.18. Prioritas Perbaikan	60
Tabel 5.1. Perbandingan Hasil dengan Penelitian Terdahulu	74

GAMBAR

Gambar 1.1. Permintaan Jasa Taksi 2012 - 2016	2
Gambar 2.1. Model Kesenjangan Gap Kualitas Pelayanan	14
Gambar 2.2. <i>House of Quality</i>	20
Gambar 2.3. Phase QFD	23
Gambar 4.1. <i>House of Quality Internal Customers</i>	64

