

LAPORAN TUGAS AKHIR

**MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
ANGGOTA KOPERASI MENGGUNAKAN
METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD) PADA PRODUK K4
(STUD KASUS : DI KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI
BREBES)**

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam
mencapai gelar sarjana strata satu (S1)**



Disusun Oleh :

Nama : Avika Nur Riqiana

NIM : 41617120071

**PROGRAM STUDI TEKNIK
INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Avika Nur Riqiana

NIM : 41618110100

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Meningkatkan Kualitas Layanan Anggota Koperasi Menggunakan
Metoden Quality Function Deployment (QFD) Pada Produk K4
(Studi Kasus : Di KSPPS Tunas Artha Mandiri Brebes)

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 mempertanggungjawabkannya sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib dari Universitas Mercu Buana.

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

Penulis,



(Avika Nur Riqiana)

LEMBAR PENGESAHAN

**MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ANGGOTA
KOPERASI MENGGUNAKAN METODE QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA PRODUK K4
(STUD KASUS : DI KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRIBREBES)**



Disusun Oleh:

Nama : Avika Nur Riqiana

NIM : 41617120071

Program Studi : Teknik Industri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing,

(Ir. Torik, MT)

Mengertahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

(Dr. Alfa Finiaus., ST., MT)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, peneliti sudah dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka penyusunan Proposal Tugas Akh. Penelitian ini berjudul ” MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ANGGOTA KOPERASI MENGGUNAKAN METODE QUALIY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA PRODUK K4 (STUDI KASUS : DI KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI BREBES)” Proposal ini akan diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan laporan penelitian telah mendapat bimbingan, pengarahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Alfa Firdaus., ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
2. Bapak Ir. Torik, MT. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Tugas Akhir.
3. Bapak Hasbullah, Dr, ST, MT sebagai dosen pengampu Tugas Akhir yang telah memberikan materi dan pengarahan dalam penulisan Tugas Akhir
4. Bapak Ristiono, A.Md sebagai Kepala Cabang dan Seluruh Karyawan KSPPS. TUNAS ARTHA MANDIRI Cabang Tegal-Brebes atas kerja samanya untuk kepentingan memperoleh data.
5. Seluruh Karyawan Dosen dan Karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan pengalaman kepada penulis.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa.

7. Kepada Irman, Moh. Isal, Sukma Maulinda, Finda Muflikha, Delisha, Hanif Daeng, Hari Ismaya yang telah memberi semangat, inspirasi dan motivasi sehingga penelitian Tugas Akhir ini dapat tersusun dengan baik
8. Seluruh teman – teman Teknik Industri yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir
9. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Kepada Seluruh Rekan Sarjana Teknik Industri angkatan 32 yang telah menjadi teman, sahabat, kaka, saudara, pembimbing, pembina dan orang tua selama 4 tahun di Universitas Mercubuana

Penelitian ini sudah dibuat dengan sungguh-sungguh untuk mengikuti kaidah-kaidah penelitian ilmiah sebagaimana telah diatur dalam buku pedoman yang merupakan kebijakan Kepala Program Studi Sarjana Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Di sisi lain adanya keterbatasan kemampuan teknis maupun metodologis, tentu di dalam proposal penelitian ini masih terdapat kekurangan. Semoga semua pihak dapat membantu penyempurnaannya.



Tegal, 12 Mei 2022

Avika Nur Rizqiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah.....	9
2.1.2 Jasa Atau Pelayanan.....	10
2.1.3 Kualitas	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.7 Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan.....	16
2.1.8 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.9 <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	29
3.2 Data dan Informasi.....	30

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4	Populasi dan Sampel.....	31
3.5	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.	Analisa dan Pembahasan.....	38
3.7.	Kesimpulan dan Saran	38
3.8.	Flowchart Metode Penelitian	39
3.9.	Langkah-langkah Penelitian.....	39
BAB IV		40
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		40
4.1	Pengumpulan Data.....	40
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	40
	A. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
	B. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
	C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.1.2	Data Wawancara Dengan Informan Kspps TAM Syariah.....	42
	A. Data Informan	42
	B. Prosedur Pelayanan Terhadap Anggota	42
	C. Data Anggota Keluar Keanggotaan.....	44
4.1.3	Atribut Layanan Dimensi Servqual.....	45
4.1.4	Rekap Kueshioner.....	48
4.2	Pengolahan Data.....	53
4.2.1	Uji Validitas.....	53
4.2.2	Uji Realibilitas	54
4.2.3	Frekuensi Jawaban Responden	55
4.2.4	Perhitungan Bobot dan Mean dari Setiap Variabel.....	56
4.2.5	Gap antara Ekspektasi dan Persepsi Responden.....	59
4.2.6	<i>House of Quality</i>	61
BAB V		75
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		75
5.1	Hasil Penelitian.....	75
5.2	Pembahasan.....	77
5.2.1	Analisis House Of Quality.....	77
BAB VI.....		83
KESIMPULAN DAN SARAN.....		83

6.1 KESIMPULAN.....	83
6.2 SARAN.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Quality House.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	28
Gambar 3. 1 Flow Chart Prosedur Penelitian.....	39
Gambar 4. 1 Prosedur Pelayanan	43
Gambar 4. 2 Matriks Hubungan.....	71
Gambar 4. 3 Respon Teknis.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Koperasi Menurut Jenis Koperasi dan Kecamatan di Kabupaten Brebes, 2019	2
Tabel 1. 2 Data Jumlah Pertumbuhan Rencana Kerja Anggota di KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI SYARIAH KCP. K4 BREBES TAHUN 2021	4
Tabel 2. 1 Skala Likert (Kepentingan Konsumen)	20
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Contoh atribut dimensi pertanyaan	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 karakteristik responden berdasarkan usia	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 4 Data Anggota Keluar Kspps. TAM Syariah Cabang Brebes	44
Tabel 4. 5 Atribut Layanan Dimensi Servqual.....	46
Tabel 4. 6 Rekap Jawaban Kueshioner (Ekspektasi)	49
Tabel 4. 7 Rekap Jawaban Kueshioner (Persepsi).....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4. 9 Reliability Statistics	55
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Responden	55
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Bobot	57
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Mean.....	58
Tabel 4. 13 Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi.....	59
Tabel 4. 14 Kebutuhan Pelanggan	62
Tabel 4. 15 Jumlah Nilai Ekspektasi Kebutuhan Pelanggan	64
Tabel 4. 16 Frekuensi Kebutuhan Pelanggan.....	66
Tabel 4. 17 Penerapan Derajat Kepentingan Anggota	66
Tabel 4. 18 Competitive Benchmarking	68
Tabel 4. 19 Karakteristik Teknis.....	70
Tabel 4. 20 Technical Target	73
Tabel 4. 21 Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif	73
Tabel 5. 1 Data Komplain Anggota di KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI SYARIAH KCP. K4 BREBES TAHUN 2021	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2 Output SPSS 26	92

