

TUGAS AKHIR

**PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DI YOEEH KOPI JUANA JAKARTA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

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



Nama : Triyatno

NIM : 41618010029

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Triyatno

NIM : 41618010029

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DI YOEHEH KOPI JUANA JAKARTA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD).

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah 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,



(Triyatno)

LEMBAR PENGESAHAN

PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI YOEEH
KOPI JUANA JAKARTA DENGAN METODE SERVQUAL DAN *QUALITY*
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Disusun oleh :

Nama : Triyatno

NIM : 41618010029

Jurusan : Teknik Industri

Menyetujui,

Pembimbing,



Zulfa Fitri Ikatrinasi
U N I W E R S I T A S
M E R C U B U A N A
(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasi, MT)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Alfa Firdaus, ST., M.T.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan junjungan kami nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “PERENCANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI YOEHEH KOPI JUANA JAKARTA DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)” dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Sarjana Strata Satu (S1) pada program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih atas motivasi, bimbingan, serta bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan laporan ini dengan maksimal. Sehingga tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih diantaranya kepada:

1. Bapak Dr. Harwikarya, M.T selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasi, MT selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, serta memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Ricky Ramadhan., ST selaku Owner Yoeeh Kopi Juana Jakarta.

6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan do'a, dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Teman-teman Mahasiswa Teknik Industri Universitas Mercu Buana angkatan 2018 yang telah memberikan dorongan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Serta semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penelitian dan pengerjaan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini. Oleh karna itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat dijadikan perbaikan untuk ke depannya. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 11 Agustus 2022



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Triyatno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Batasan Penelitian.....	7
1.5 Sistematis Penulisan.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep dan Teori.....	9
2.1.1. Jasa	9
2.1.1.1. Klasifikasi Jasa	9
2.1.1.2. Karakteristik Jasa.....	11

2.1.2.	Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1.	Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3.	Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.	Metode SERVQUAL	15
2.1.5.	Quality Function Deployment (QFD)	17
2.1.6.	House of Quality (HOQ).....	18
2.1.7.	Uji Validitas	20
2.1.8.	Uji Reliabilitas	20
2.1.9.	Uji Kecukupan Data.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.3	Jenis Data dan Informasi.....	27
3.4	Atribut Kualitas.....	28
3.5	Populasi dan Sample	30
3.5.1.	Populasi.....	30
3.5.2.	Sample.....	30
3.6	Metode Pengumpulan Data	31
3.7	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	32
3.8	Langkah- Langkah Penelitian.....	34
BAB IV	35

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
4.1. Pengumpulan Data.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Kedai Kopi	35
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pengunjung	35
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.1.6 Atribut Kuesioner.....	38
4.2. Pengolahan Data.....	38
4.2.1. Uji Validitas	39
4.2.2. Uji Reliabilitas	40
4.3. House Of Quality.....	48
BAB V	58
HASIL DAN PEMBAHASAN	58
5.1. Hasil Perhitungan <i>Service Quality</i> (Servqual)	58
5.2. Hasil Diagram Kartesius.....	59
5.3. Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	62
BAB VI.....	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
6.1. Kesimpulan.....	67
6.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72
Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian Tugas Akhir.....	72
Lampiran 2 – Hasil Kuesioner Ekspetasi.....	75

Lampiran 3 – Hasil Kuesioner Persepsi.....	79
Lampiran 4 – Hasil Uji Validitas Keusioner Ekspetasi dengan SPSS.....	84
Lampiran 5 – Hasil Uji Validitas Keusioner Persepsi dengan SPSS.....	85
Lampiran 6 – Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspetasi dan Persepsi dengan SPSS	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Atribut Kualitas.....	28
Tabel 3. 3 Atribut Kualitas.....	29
Tabel 4. 1 Data Pengunjung.....	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 5 Atribut Kuesioner.....	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Ekspetasi	40
Tabel 4. 9 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Persepsi	41
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Bobot.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Rata-rata	43
Tabel 4. 12 Servqual Score	44
Tabel 4. 13 Matriks Kebutuhan Pelanggan (Customer Requirement)	49
Tabel 4. 14 Respon Teknis.....	49
Tabel 4. 15 Nilai Target Atribut.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Nilai Rasio Perbaikan	53
Tabel 4. 17 Ketentuan Penilaian Sales Point	53
Tabel 4. 18 Bobot Atribut Jasa.....	54
Tabel 4. 19 Nilai Normalisasi Bobot.....	54
Tabel 4. 19 Nilai Normalisasi Bobot (Lanjutan).....	55
Tabel 4. 20 Hasil Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif.....	56
Tabel 5. 1 Hasil Perhitungan Servqual Score.....	58
Tabel 5. 2 Atribut Kuadran A	61
Tabel 5. 3 Atribut Kuadran B.....	61
Tabel 5. 4 Atribut Kuadran D	62

Tabel 5. 5 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kejelasan Menyampaikan Informasi	63
Tabel 5. 6 Analisis Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kejelasan Menyampaikan Informasi	63
Tabel 5. 7 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kecepatan dan Ketanggapan terhadap Keluhan	64
Tabel 5. 8 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kecepatan pelayanan oleh kasir.....	65
Tabel 5. 9 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kesedian karyawan untuk membantu pelanggan.....	65
Tabel 5. 10 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Keramahan dan kesopanan karyawan	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Peningkatan Produksi Kopi Di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Keluhan Pelanggan Yoeeh Kopi Juana dari PergiKuliner dan Google Review.....	4
Gambar 1. 3 Grafik Data Jumlah Pengunjung Yoeeh Kopi Juana.....	5
Gambar 2. 1 Metode Servqual	16
Gambar 2. 2 The House Of Quality	19
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian.....	34
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	46
Gambar 4. 2 Matriks Hubungan antar Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis.....	51
Gambar 4. 3 Matriks Hubungan antara Respon Teknis	51
Gambar 4. 4 Matriks House Of Quality (HOQ).....	57
Gambar 5. 1 Diagram Kartesius.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Tugas Akhir.....	72
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Ekspetasi.....	75
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Persepsi.....	79
Lampiran 4 Uji Validitas Keusioner Ekspetasi dengan SPSS	84
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Keusioner Persepsi dengan SPSS	85
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspetasi dan Persepsi dengan SPSS	86

