



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN
DISTRIBUTOR *FOOD & BEVERAGE* DENGAN
PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT***



TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MASDA MEGAWATI MARPAUNG
55120110069**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN
DISTRIBUTOR *FOOD & BEVERAGE* DENGAN
PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT***

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

**MASDA MEGAWATI MARPAUNG
55120110069**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN
DISTRIBUTOR *FOOD & BEVERAGE* DENGAN PENDEKATAN
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Masda Megawati Marpaung

NIM : 55120110069

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2022

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Lien Herliani Kusumah, SE. MT. CRMP)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M.,
CHRA.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN
DISTRIBUTOR *FOOD & BEVERAGE* DENGAN PENDEKATAN
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Masda Megawati Marpaung

NIM : 55120110069

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Agustus 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta,

Agustus 2022



Masda Megawati Marpaung S.Si

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Masda Megawati Marpaung
NIM : 55120110069
Program Studi : Pasca Sarjana/Magister Manajemen

dengan judul

“PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR *FOOD & BEVERAGE* DENGAN PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 29 Juli 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 23 %.

Jakarta, 29 Juli 2022

Administrator Turnitin


Aric Pangudi, A.Md

ABSTRACT

The company is a distributor of food and beverage products for both local and foreign products, domiciled in Jakarta and has 11 branches throughout Indonesia. During the last three years, the company still received significant complaints from consumers. With this complaint, it can be seen that there is customer dissatisfaction from what is expected with the reality received by the customer. Therefore, the purpose of this thesis is to analysis of customer satisfaction levels, service quality using Servqual methode and provides suggestions for improvement using QFD with using the HoQ matrix. The results of this research show that customers are still not satisfied with the services provided by the company where the value of the level of satisfaction is still lower than the level of importance. At the level of service quality provided by company, the results of the gap are negative in each dimension, which means that the quality of service provided is not in accordance with customer expectations. To improve customer satisfaction and service quality of company in accordance with customer needs, eight technical responses are designed as an improvement program carried out by the company. The company can implement five priority improvement programs to improve the quality of services provided so that it can satisfy the consumer needs with the contribution value of 76.93%.

Key words: *Distribution Company, Servqual, Service of Quality, Quality Function Deployment.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Perusahaan merupakan distributor produk makanan dan minuman baik untuk produk lokal dan produk dari luar negeri yang berdomisili di Jakarta dan memiliki 11 cabang di seluruh Indonesia. Sepanjang tiga tahun terakhir, perusahaan masih menerima sejumlah komplain yang signifikan dari konsumen. Dengan adanya komplain ini terlihat bahwa adanya ketidakpuasan pelanggan dari apa yang diinginkan dengan realita yang diterima oleh pelanggan. Oleh karena hal tersebut tesis ini membahas mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan, kualitas layanan menggunakan *Servqual* dan memberikan usulan perbaikan menggunakan *QFD* menggunakan matriks *HoQ*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan masih belum puas dengan layanan yang diberikan perusahaan dimana nilai tingkat kepuasan masih lebih rendah dari tingkat kepentingan. Pada tingkat kualitas layanan yang diberikan perusahaan didapatkan hasil *gap* bernilai *negative* pada setiap dimensi yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada perusahaan agar sesuai dengan keinginan pelanggan dirancang delapan respon teknis sebagai program perbaikan yang akan dilakukan perusahaan. Perusahaan dapat melaksanakan lima prioritas program tersebut untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan kontribusi kepuasan pelanggan sebesar 76.93%.

Key words: *Distribution Company, Kualitas Layanan, Servqual, Quality Function Deployment.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR *FOOD & BEVERAGE* DENGAN PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*”**. Tesis ini disusun untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Terselesaikan penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada Dr. Lien Herliani Kusumah, S.E. M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing dan kepada semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung dalam memberikan kontribusi dalam karya ilmiah ini:

1. Dr. Harwikarya, M.T. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M., CHRA. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ir. Rosalendo Eddy Nugroho, M.M, selaku dosen penelaah seminar proposal yang sudah memberikan masukan untuk perbaikan penulisan Tesis ini.
5. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M, selaku dosen penelaah seminar hasil dan ketua penguji ujian akhir Tesis yang sudah memberikan masukan untuk perbaikan penulisan Tesis ini.
6. Dr. Agustinus Hariadi, D.P, M.Sc selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
7. Seluruh dosen dan staff administrasi Program Study Magister Manajemen serta rekan-rekan Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
8. Teristimewa, suami dan anak-anak tercinta yang telah memberikan semangat, doa yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2022

Masda Megawati Marpaung S.Si

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kontribusi penelitian.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	7
2.1.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	9
2.1.3 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	13
2.1.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	14
2.1.5 <i>House of Quality (HOQ)</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	18
2.2.2 State of The Art (SOTA).....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27

3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	27
3.3	Populasi dan Sample Penelitian.....	29
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1	Data Primer	31
3.4.2	Data Sekunder	31
3.5	Metode Analisis Data.....	32
3.5.1	Uji Instrument.....	32
3.5.2	Analisis menggunakan Metode Dimensi <i>Servqual</i>	34
3.5.3	Analisis menggunakan Metode <i>Importance-Performance (IPA)</i>	34
3.5.4	Analisis menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	35
BAB IV		39
HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	39
4.2	ANALISIS DATA	42
4.2.1	Hasil Uji Validitas	42
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.2.3	Penyebaran Kuesioner	44
4.2.4	Analisis Tingkat Kepuasan.....	45
4.2.5	Analisis Metode Dimensi <i>Servqual</i>	46
4.2.6	Analisis <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	48
4.2.7	Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	51
4.3	PEMBAHASAN.....	66
4.3.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan	66
4.3.2	Tingkat Kualitas Pelayanan.....	67
4.3.3	Perbaikan Kualitas Pelayanan	68
4.3.4	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	70
4.3.5	Implikasi Managerial	72
4.3.6	Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB V.....		75
KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1.	Kesimpulan.....	75
5.2.	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	83



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2. 2. <i>State of The Art</i>	24
Table 3. 1. <i>Variabel, Dimensi, Indikator</i>	28
Table 3. 2 Simbol dalam <i>Relationship Matriks</i>	36
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validasi pada Kuesioner Pendahuluan	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Realibilitas pada Kuesioner Pendahuluan.....	43
Tabel 4. 3 Atribut Pelayanan yang disebar pada Kuesioner Formal	44
Tabel 4. 4. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan	45
Tabel 4. 5 Kesenjangan Atribut Layanan	47
Tabel 4. 6. Nilai <i>gap</i> rata-rata tiap dimensi <i>Servqual</i>	47
Tabel 4. 7 Data Antara Kepuasan dan Kepentingan	48
Tabel 4. 8 Atribut-Atribut Prioritas Utama Perbaikan	51
Tabel 4. 9. Matriks Kebutuhan Konsumen.....	52
Tabel 4. 10. Matriks <i>Technical Response (Hows)</i>	52
Tabel 4. 11. Tingkat Kepentingan (<i>Importance to Customer</i>)	58
Tabel 4. 12. Tingkat Kepuasan (<i>Customer Satisfaction Performance</i>)	59
Tabel 4. 13. <i>Target Value</i>	60
Tabel 4. 14. <i>Scale-Up Factor</i> atau <i>IR</i>	60
Tabel 4. 15 <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Weight</i>	62
Tabel 4. 16 <i>Contribution</i> dan <i>Normalized Contribution</i> Respon Teknis.....	63
Tabel 4. 17 Total Rata-Rata Kepuasan setiap Dimensi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Total Komplain Periode 2019 s.d 2021	3
Gambar 1. 2. Diagram Pareto Jenis Komplain 2019-2021	4
Gambar 1. 3. <i>Completion time (days) Customer Complaint vs Target (KPI)</i>	4
Gambar 2. 1 <i>Service Quality Model</i> (Sumber: (Curry & Sinclair, 2002)).....	12
Gambar 2. 2. Peta <i>Importance-Performance</i>	13
Gambar 2. 3. <i>House of Quality</i>	18
Gambar 2. 4. <i>Kerangka Pemikiran</i>	26
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius dengan metode <i>IPA</i>	35
Gambar 3. 2. Alur Penelitian	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	40
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi Gudang NDC	40
Gambar 4. 3 <i>Distribution Process of Food Service</i>	41
Gambar 4. 4. Diagram <i>Quality of Service</i> dimensi <i>Servqual</i>	48
Gambar 4. 5 Diagram <i>IPA</i> dengan Konsep <i>Servqual</i>	49
Gambar 4. 6. Matriks hubungan <i>Whats dan Hows (Relationship Matrix)</i>	54
Gambar 4. 7. Hubungan antar matriks <i>Hows</i>	57
Gambar 4. 8 <i>Design House of Quality</i>	65

Daftar lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Validasi Kuesioner oleh Ahli	86
Lampiran 3. Distribusi Nilai rtabel Signifikansi 5% dan 1%	87
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliability Tingkat Kepentingan.....	88
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliability Tingkat Kepuasan.....	90
Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Formal 100 Responden Tingkat Kepentingan	92
Lampiran 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Formal 100 Responden Tingkat Kepuasan.....	93
Lampiran 8. Minute of Meeting (MOM) FGD	94
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	98