



**RANCANGAN KUALITAS PELAYANAN
UNIT PUSAT PELAYANAN TEKNOLOGI/
BPPT ENJINIRING DENGAN INTEGRASI
SERVQUAL, IPA DAN KANO MODEL DALAM QFD**

TESIS

**Muktiyono
55312320006**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**RANCANGAN KUALITAS PELAYANAN
UNIT PUSAT PELAYANAN TEKNOLOGI/
BPPT ENJINIRING DENGAN INTEGRASI
SERVQUAL, IPA DAN KANO MODEL DALAM QFD**

TESIS

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

Muktiyono
55312320006

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Rancangan Kualitas Pelayanan Unit Pusat
Pelayanan Teknologi/BPPT Enjiniring Dengan
Integrasi Servqual, IPA dan Kano Model Dalam
QFD
Nama : Muktiyono
NIM : 55312320006
Program : Pascasarjana-Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 22 Januari 2015

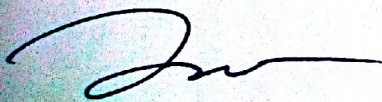
Mengesahkan

Pembimbing



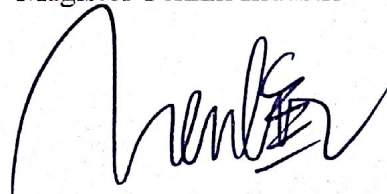
Dr. Sawarni Hasibuan, MT

Direktur
Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



Dr. Lien Herliani Kusumah, MT

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Rancangan Kualitas Pelayanan Unit Pusat
Pelayanan Teknologi/BPPT Enjiniring Dengan
Integrasi Servqual, IPA dan Kano Model Dalam
QFD
Nama : Muktiyono
NIM : 55312320006
Program : Pascasarjana-Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 22 Januari 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 gelas magister (S2) pada parogram sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Januari 2015



Muktiyono

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan 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.



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya tesis ini dapat disusun dan diselesaikan. Selama menempuh pendidikan dan penulisan serta penyelesaian tesis ini penulis banyak memperoleh dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Sawarni Hasibuan, MT. selaku pembimbing yang di dalam berbagai kesibukan dapat menyempatkan diri membimbing dan mengarahkan serta memberi petunjuk dan saran yang sangat berharga bagi penulisan tesis ini, Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri dan Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana
2. Pengelola, Dosen pengajar dan staff sekretariat Magister Teknik Industri, yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan
3. Kepala BPPT dan para Deputi pada umumnya, dan Kepala BPPT Enjiniring, para Ka. Bidang dan Staff di Pusat Pelayanan Teknologi/BPPT Enjiniring pada khususnya atas dorongan semangat sehingga tesis ini cepat selesai
4. Orang Tua dan saudara-saudara saya atas doa dan dukungannya
5. Lestari Kurniasih istriku dan Nadia Nur Aisyah anakku yang telah memberikan semangat, doa dan pengertiannya kepada penulis atas kesibukan dalam penyelesaian tesis
6. Teman-teman MTI angkatan 12, terimakasih teman-teman atas bantuan selama kuliah

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan anugerah-Nya berlimpah bagi beliau-beliau yang tersebut di atas. Sangat disadari dalam tesis ini terdapat banyak kekurangan ibarat kata pepatah “*Tak ada gading yang tak retak*” oleh karena itu semua saran dan kritik penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan penulisan tesis ini. Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu‘alaikum Wr. Wb.

Bekasi, Januari 2015

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Bab I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4. Asumsi dan Pembatasan Masalah	6
Bab II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa	8
2.2. Konsep Pelanggan	10
2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.4. <i>Service Quality</i> (Servqual)	13
2.5. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	18
2.6. Model Kano	20
2.7. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	25
2.8. Penelitian Terdahulu	32
2.9. Kerangka Pemikiran Rancangan Kualitas Pelayanan	34
2.10. Penjelasan Kerangka Pemikiran	35
Bab III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Sampel Penelitian	38
3.2. Peralatan Dan Bahan	38
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian	38
3.4. Prosedur Eksperimen/Pengambilan Data	39
3.5. Penyusunan & Pembuatan Instrumen Penelitian	41
3.6. Pengujian Data	41
3.7. Penyusunan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	43
3.8. Kerangka Penelitian Rancangan Kualitas Pelayanan	46
3.9. Penjelasan Kerangka Penelitian	47
Bab IV DATA DAN ANALISIS	49
4.1. Profil Perusahaan	49
4.2. Identifikasi Atribut Layanan	54
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.4. Data-Data Responden	58
4.5. Pengukuran <i>Service Quality</i>	61
4.6. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	68
4.7. Kano Model	73
4.8. Penyusunan <i>House Of Quality</i> (QFD)	79

Bab V PEMBAHASAN	96
5.1. Identifikasi Atribut Pelayanan	96
5.2. <i>Service Quality</i>	103
5.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	110
5.4. Kano Model	110
5.5. Analisis Gabungan <i>Service Quality</i> dan Model Kano	112
5.6. Hubungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dengan Model Kano	115
5.7. Analisis <i>House of Quality</i> (HoQ)	116
5.8. Perbandingan/Kajian Dengan Studi-studi Terdahulu	125
Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN	136
6.1. Kesimpulan	136
6.2. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	142
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	152



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Jumlah Perolehan Pekerjaan/Kontrak Tahun 2007 sd 2013	3
Tabel 2.1. Evaluasi Kano Model Terhadap Kebutuhan Pelanggan	24
Tabel 2.2. Tabulasi Kuesioner Model Kano	24
Tabel 2.3. Rekap Tabel Jurnal Internasional	32
Tabel 3.1. Variabel Penelitian Mitra Eksternal	40
Tabel 3.2. Simbol dalam <i>Relationship Matrix</i>	44
Tabel 3.3. Derajat Pengaruh Teknis	44
Tabel 4.1. Jenis Luaran Litbangyasa BPPT	52
Tabel 4.2. Uji Validitas untuk Harapan Konsumen	57
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas untuk Harapan Konsumen	57
Tabel 4.4. Uji Validitas untuk Kenyataan Konsumen	57
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas untuk Kenyataan Konsumen	58
Tabel 4.6. Rangkuman Data Harapan dan Ekspektasi Responden	61
Tabel 4.7. Nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan Responden	64
Tabel 4.8. Nilai Persepsi/Kenyataan/Kepuasan/Kinerja Responden	67
Tabel 4.9. Skor Servqual (Gap Skor)	68
Tabel 4.10. Data antara Persepsi dan Harapan	70
Tabel 4.11. Rangkuman Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut	73
Tabel 4.12. Prosentase Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-atribut	75
Tabel 4.13. Hasil Klasifikasi Atribut Pelayanan Dalam Kategori Kano	76
Tabel 4.14. Nilai Tingkat Kepentingan	80
Tabel 4.15. Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan	81
Tabel 4.16. <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSS) Atribut Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.17. <i>Adjusted Importance</i> Atribut-atribut Pelayanan	84
Tabel 4.18. Hubungan Atribut Pelayanan Dengan Respon Teknikal	90
Tabel 4.19. Pembobotan Hubungan Antara Atribut-Atribut Pelayanan	91
Tabel 4.20. Tabel Respon Teknikal dengan Arah Pengembangan	92
Tabel 4.21. Nilai Bobot Respon Teknikal	93
Tabel 4.22. Hubungan Antar Respon Teknikal	95
Tabel 5.1. Gap Skor Rata-rata Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	104
Tabel 5.2. Gap Skor Rata-rata Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	105
Tabel 5.3. Gap Skor Rata-rata Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	106
Tabel 5.4. Gap Skor Rata-rata Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	108
Tabel 5.5. Gap Skor Rata-rata Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	109
Tabel 5.6. Keunggulan dan kelemahan Servqual dan Kano Model (sumber: Julius, H, 2009)	112
Tabel 5.7. Strategi dan Target Berdasarkan Servqual dan Kano Model	113
Tabel 5.8. Pengurutan Tingkat Kepentingan Relatif dan Tingkat Kepentingan <i>Absolute</i>	122
Tabel 5.9. Perbandingan/Kajian Dengan Studi-studi Terdahulu	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Diagram antara persepsi pelayanan dan pelayanan yang diharapkan konsumen, (Wijaya, 2011)	13
Gambar 2.2. Model Konseptual Servqual (Rahmana, A, et al., 2014)	16
Gambar 2.3. Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep Servqual (Wijaya, 2011)	19
Gambar 2.4. Kano Model <i>Analysis</i>	21
Gambar 2.5. Model <i>House of Quality</i> (Wijaya, 2011)	27
Gambar 2.6. Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian Rancangan Kualitas Pelayanan	46
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BPPT	51
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Pusat Pelayanan Teknologi/BPPT Enjiniring	53
Gambar 4.3. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	58
Gambar 4.4. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.5. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Gambar 4.6. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Banyaknya Kerjasama Dengan BPPT Enjiniring	60
Gambar 4.7. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Banyaknya Kerjasama Dengan BPPT Enjiniring Jabatan dalam Tim Proyek/Kegiatan	60
Gambar 4.8. Tingkat Kesenjangan Atribut Pelayanan	70
Gambar 4.9. Diagram Klasifikasi Harapan/Kepentingan Dengan Konsep Servqual (IPA)	72
Gambar 4.10. Diagram Kepuasan Konsumen Model Kano	78
Gambar 5.1. Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	105
Gambar 5.2. Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	106
Gambar 5.3. Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	107
Gambar 5.4. Tingkat Kesenjangan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	108
Gambar 5.5. Tingkat Kesenjangan Dimensi Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	109
Gambar 5.6. Hubungan IPA dengan Model Kano	115

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A <i>House of Quality</i> (HoQ) Level 1	145
Lampiran B Tabel Kuesioner Servqual dan Kano Model	146
Lampiran C Tabel r Product Moment Pada Sig.0,05 (Two Tail)	152

