

TUGAS AKHIR

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PRODUK ES KOPI SUSU DI *COFFESHOP DOELOE* DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Kelulusan Tugas Akhir
Pada Program Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh:

Nama : Rayhan Dzahabi

NIM : 41618210015

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rayhan Dzahabi

N.I.M : 41618210015

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul : ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS ES KOPI SUSU DI
COFFESHOP DOELOE DENGAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah disusun merupakan hasil karya pribadi dan benar akan keasliannya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan Tata Tertib Universitas Mercu Buana.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

(Rayhan Dzahabi)


METERAI
TEMPEL
A54AJX507081610

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PRODUK ES KOPI SUSU DI *COFFESHOP* DOELOE DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Nama : Rayhan Dzahabi

NIM : 41618210015

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing2,

(F.A Bayu Satya Wijaya S.T., M.M.S.I.)

(Muhammad Isa Lufti S.T.,M.M.T.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan rahmat dan anugerah-Nya telah memberikan kekuatan pikiran dan kesehatan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir dengan judul “**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PRODUK ES KOPI SUSU DI COFFESHOP DOELOE DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**” tepat pada waktunya. Penyusunan Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat-syarat kelulusan strata 1 di Universitas Mercu Buana Bekasi-Indonesia. Dalam penyusunan laporan ini saya banyak mendapat pengarahannya, bimbingan dan saran serta bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang yang selalu memberi kelancaran dan keberhasilan dalam menyelesaikan Laporan Penelitian Tugas Akhir ini.
2. Orang Tua Tercinta, yang tak pernah lelah memberikan dukungan moral maupun materil dan pengawasan dalam setiap proses yang dijalani.
3. Saudara kandung Adlina Septyadini telah memberikan dukungan moral.
4. F.A Bayu Satya Wijaya, S.T., M.M.S.I. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Muhammad Isa Lufti, S.T, M.M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing selama proses pembuatan Laporan Penelitian Tugas Akhir ini.
5. CoffeShop Doeloe yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat melakukan Penelitian di *CoffeShop Doeloe*.
6. Bapak selaku Owner *CoffeShop Doeloe* dan Bapak atau Ibu yang membimbing saya untuk melakukan Penelitian sebagai Penanggung jawab selama saya melakukan pengambilan data

untuk Tugas Akhir.

7. Ka Dita selaku pembimbing lapangan yang telah membimbing selama melakukan Penelitian.
8. Seluruh Karyawan *CoffeShop* Doeloe, Barista, Koki, dan Kasir yang telah bekerja sama dan memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh rekan–rekan Teknik Industri dan rekan dari fakultas lain yang telah memberikan semangat, masukan, kritikan dan motivasi dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk dapat memberikan saran untuk adanya perbaikan di masa yang akan datang. Demikian Proposal Tugas Akhir ini dibuat, semoga dapat memberikan manfaat bagi orang lain khususnya bagi mahasiswa dan mahasiswi Universitas Mercu Buana dan bagi dunia industri pada umumnya.

Bekasi, 20 Januari 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Rayhan Dzahabi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Dan Teori.....	7
2.2 Teori Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	11
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan atau Konsumen.....	12
2.5 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan atau Konsumen.....	13
2.6 Manfaat QFD.....	18

2.7 Kajian Riset Terdahulu	18
2.8 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Jenis Data dan Informasi	24
3.2.1 Data Primer	24
3.2.2 Data Sekunder	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.3.1 Metode Angket (Kuisoner)	25
3.3.2 Metode Wawancara (<i>Interview</i>).....	26
3.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	26
3.5 Langkah-Langkah Penelitian	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	30
4.1 Pengumpulan Data.....	30
4.1.1. Profil Umum Perusahaan	30
4.1.2. Karakteristik Responden.....	30
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
4.1.5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	32
4.1.6. Karakteristik Berdasarkan Seringnya Berkunjung	32
4.2 Pengolahan Data	33
4.2.1. Uji Validitas	33
4.2.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan.....	33
4.2.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan	34
4.2.4. Uji Reliabilitas	34

4.2.5. Frekuensi Jawaban Pelanggan	35
4.2.6. Perhitungan Bobot dan Rata-rata (Mean) dari Setiap Variabel	36
4.2.7. Perancangan <i>House Of Quality</i> (HOQ)	38
BAB V	47
5.1. Hasil Uji Validitas	47
5.2. Hasil Uji Reliabilitas	47
5.3. Frekuensi Jawaban Pelanggan	47
5.4 Hasil Analisis House Of Quality (HOQ).....	51
5.5 Hasil Analisis Quality Function Deployment(QFD).....	52
BAB VI	55
6.1 Kesimpulan.....	55
6.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Konsumsi Kopi Di Indonesia Tahun 2016-2021.....	1
Gambar 1.2. Grafik Penurunan Kedatangan Pelanggan Bulan April-Oktober di Coffeshop Doeloe	4
Gambar 2.1. Rumah HOQ	15
Gambar 2.2. Tahapan Pembentukan Rumah QFD.....	17
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1. Langkah-Langkah Penelitian.....	29
Gambar 4.1. Logo Coffeshop Doeloe	30
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Seringnya Berkunjung	32
Gambar 4.6. Matriks Hubungan.....	43
Gambar 4.7. Respon Teknis.....	45
Gambar 4.8. Matriks HOQ.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Relationship Matrix.....	15
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan.....	34
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan	35
Tabel 4.4. Frekuensi Jawaban Pelanggan (Kepentingan)	35
Tabel 4.5. Frekuensi Jawaban Pelanggan (Kepuasan).....	36
Tabel 4.6. Bobot Kepentingan dan Kepuasan	37
Tabel 4.7. Bobot Mean Kepentingan dan Kepuasan	37
Tabel 4.8. Kepentingan Pelanggan.....	39
Tabel 4.9. Kebutuhan Pelanggan.....	39
Tabel 4.10. Drajat Kepentingan	40
Tabel 4.11. Kebutuhan Pelanggan.....	40
Tabel 4.12. Competitive Benchmarking	41
Tabel 4.13. Karakteristik Teknis.....	41
Tabel 4.14. Technical Target.....	44
Tabel 4.15. Technical Target.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sampel Kuesioner	61
Lampiran 2. Kuesioner Tingkat Kepentingan	62
Lampiran 3. Kuesioner Tingkat Kepuasan	64
Lampiran 4. Data Responden	66
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Penilaian Konsumen	67

