

**ANALISIS SERVQUAL MENGGUNAKAN METODE QFD  
GUNA MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN  
(Studi kasus pada PT.Armorindo Artha)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta



**Nama : Aji Ilyas Firmansyah  
Nim : 43118120151**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aji Ilyas Firmansyah  
NIM : 43118120151  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis *Servqual* Menggunakan Metode QFD Guna Mengukur Kualitas Pelayanan (Studi kasus pada PT.Armorindo Artha)  
Tanggal Lulus Ujian : 7 Juni 2023

Disahkan Oleh :

Ketua Penguji



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M.  
Tanggal : 7 Juni 2023

Dekan,



**Dr. NuruL Hidayah, M.Si., Ak., CA**  
Tanggal : 7 Juni 2023

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



**Dudi Permana, Ph.D**  
Tanggal : 7 Juni 2023

LPTA 06232508



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aji Ilyas Firmansyah

NIM : 43118120151

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Juni 2023



Aji Ilyas Firmansyah

NIM: 43118120151

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan judul “Analisis Servqual Menggunakan Metode QFD Guna Mengukur Kualitas Pelayanan (Studi kasus pada PT.Armorindo Artha)”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

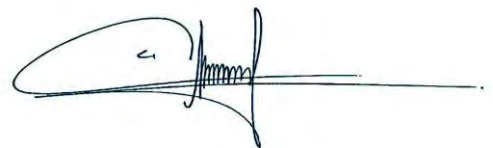
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti. S.Mn, M.MT, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, saran, serta waktu luang selama bimbingan, yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof.Dr.Ir. Andi Andriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. NuruL Hidayah, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral, kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya yang telah diberikan kepada penulis.
6. Perusahaan PT. Armorindo Artha yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam skripsi ini
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang telah diberikan.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengalaman serta pengetahuan. Karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya, akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 7 Juni 2023



Aji Ilyas Firmansyah

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                               | <b>I</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                   | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>               | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                    | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                             | <b>xiii</b> |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                       | 1           |
| B. Rumusan Masalah Penelitian .....                      | 9           |
| C. Tujuan Penelitian .....                               | 10          |
| D. Kontribusi Penelitian.....                            | 10          |
| <br>   |             |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN.....</b> | <b>12</b>   |
| A. Kajian Pustaka.....                                   | 12          |
| 1. Manajemen Operasional.....                            | 12          |
| 2. Pengertian Kualitas .....                             | 12          |
| 3. Pengertian Pelayanan .....                            | 13          |
| 4. Kualitas Pelayanan .....                              | 14          |
| 5. Keluhan Konsumen.....                                 | 15          |
| 6. Harapan Pelanggan.....                                | 16          |
| 7. Servqual.....   | 17          |
| 8. Quality Function Deployment.....                      | 18          |
| 9. Penelitian Terdahulu .....                            | 24          |
| B. Rerangka Pemikiran .....                              | 28          |
| <br>   |             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>31</b>   |

|               |  |           |
|---------------|--|-----------|
| A.            | Waktu dan Tempat Penelitian .....                  | 31        |
| 1.            | Waktu Penelitian .....                             | 31        |
| 2.            | Tempat Penelitian.....                             | 31        |
| B.            | Desain Penelitian.....                             | 31        |
| C.            | Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....        | 32        |
| 1.            | Variabel Independen .....                          | 32        |
| 2.            | Variabel Dependen.....                             | 33        |
| D.            | Populasi dan Sampel Penelitian .....               | 35        |
| E.            | Teknik Pengumpulan Data .....                      | 37        |
| F.            | Metode Analisis .....                              | 37        |
| 1.            | Uji Instrumen .....                                | 38        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                  | <b>40</b> |
| A.            | Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....           | 40        |
| 1.            | Logo Perusahaan .....                              | 40        |
| 2.            | Gambaran umum perusahaan.....                      | 40        |
| 3.            | Sejarah.....                                       | 40        |
| 4.            | Lokasi Perusahaan.....                             | 41        |
| 5.            | Visi dan Misi.....                                 | 42        |
| 6.            | Struktur Organisasi .....                          | 43        |
| B.            | Analisis dan Pembahasan.....                       | 44        |
| C.            | Analisis Statistik Deskriptif .....                | 45        |
| 1.            | Uji Validitas .....                                | 46        |
| 2.            | Uji Reliabilitas .....                             | 48        |
| 3.            | Pengukuran Servqual .....                          | 50        |
| 4.            | Nilai Tingkat Kualitas Pelayanan.....              | 52        |
| 5.            | Analisa Importance Performance Analysis (IPA)..... | 53        |
| 6.            | Penentuan Nilai Target.....                        | 54        |
| 7.            | Penentuan Rasio Perbaikan .....                    | 56        |
| 8.            | Penentuan Atribut Jasa.....                        | 57        |
| 9.            | Normalisasi Bobot.....                             | 59        |
| 10.           | Respon Teknik Atribut.....                         | 60        |

|  |           |
|--|-----------|
| 11. Penentuan Technical Correlation .....  | 62        |
| 12. Penentuan Arah Perbaikan & Target..... | 64        |
| 13. Hasil House of Quality (HoQ) .....     | 66        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>      | <b>70</b> |
| A. Kesimpulan .....                        | 70        |
| B. Saran.....                              | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                       | <b>76</b> |





## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Table I.1 Rekap keluhan terhadap PT. Armorindo Artha tahun 2020 dan 2021 ....          | 3  |
| Table I.2 Rekap data prasurvey kualitas pelayanan PT. Armorindo Artha Tahun 2021 ..... | 4  |
| Table II.1 Penelitian Terdahulu.....   | 25 |
| Table III.1 Skala operasional pada variabel kualitas pelayanan .....                   | 34 |
| Table III.2 Bobot Jawaban Konsumen terhadap Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan ..... | 34 |
| Table III.3 Rekap lokasi mesin ATM dan CRM konsumen PT. Armorindo Artha .....          | 35 |
| Table III.4 Data mesin ATM dan CRM PT. Armorindo Artha (Jakarta Barat)....             | 35 |
| Table IV.1 Rekap Kuesioner Kualitas Pelayanan PT. Armorindo Artha Tahun 2021 .....     | 44 |
| Table IV.2 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....                               | 46 |
| Table IV.3 Resume Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....                               | 47 |
| Table IV.4 Nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha .....                              | 48 |
| Table IV.5 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....                                   | 49 |
| Table IV.6 Reliability Statistics Kualitas Pelayanan .....                             | 50 |
| Table IV.7 Rekap Kuisisioner Kualitas Pelayanan PT. Armorindo Artha .....              | 51 |
| Table IV.8 Nilai Tingkat Kualitas Pelayanan .....                                      | 52 |
| Table IV.9 Skor Kualitas Pelayanan .....   | 53 |
| Table IV.10 Nilai target setiap Atribut .....  | 55 |
| Table IV.11 Nilai Rasio Perbaikan tiap atribut .....                                   | 56 |
| Table IV.12 Ketentuan Penilaian Sales Point .....                                      | 57 |
| Table IV.13 Nilai Bobot Atribut Jasa .....   | 58 |
| Table IV.14 Nilai Normalisasi Atribut Jasa .....                                       | 59 |
| Table IV.15 Respon Teknik Atribut Jasa .....   | 60 |
| Table IV.16 Matriks Hubungan antar Atribut Penilaian dengan Respon Teknis .            | 63 |
| Table IV.17 Arah Perbaikan & Target Respon Teknik .....                                | 65 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar I.1 Flowchart laba perusahaan.....                         | 6  |
| Gambar II.1 <i>House Of Quality</i> .....                         | 22 |
| Gambar II.2 Kerangka Pemikiran .....                              | 30 |
| Gambar IV.1 Logo PT. Armorindo Artha.....                         | 40 |
| Gambar IV.2 Lokasi PT. Armorindo Artha .....                      | 41 |
| Gambar IV.3 Gedung PT. Armorindo Artha .....                      | 42 |
| Gambar IV.4 Struktur Organisasi .....                             | 43 |
| Gambar IV.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> ..... | 53 |
| Gambar IV.6 Hasil QFD .....                                       | 67 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Hasil Kuesioner .....            | 76 |
| Lampiran 2 Hasil Statistik Deskriptif ..... | 76 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....        | 77 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas.....        | 77 |

