



**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA KEDAI KOPI EMPAT MATAMENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN *QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT* (QFD)**

**LAPORAN SKRIPSI**

**BAGAS FADHLULLAH AKMAL  
41619010028**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**



**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA KEDAI KOPI EMPAT MATAMENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN *QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT* (QFD)**

**LAPORAN SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**

**BAGAS FADHLULLAH AKMAL**

**41619010028**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagas Fadhlullah Akmal

NIM : 41619010028

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Analisis Peningkata Kualitas Pelayanan Pada Kedai Kopi Empat Mata Menggunakan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juni 2023







Bagas Fadhlullah Akmal

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Bagas Fadhlullah Akmal  
NIM : 41619010028  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis Peningkata Kualitas Pelayanan Pada Kedai Kopi Empat Mata Menggunakan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik /Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Hernadewita, Dr, S.T, M.Si (  )  
NIDN : 4327076801  
Ketua Penguji : Erry Rimawan, Dr, MBA (  )  
NIDN : 0301095901  
Anggota Penguji 1 : Bonitasari Nurul A, S.T., M.M., M.Sc. (  )  
NIDN : 0309098906  
Anggota Penguji 2 : Indra Almahdy, Ir, M.Sc (  )  
NIDN : 0314047101

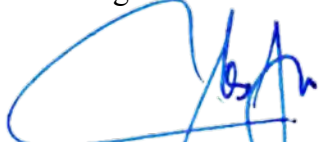
Jakarta, 5 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

  
Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT

Ketua Program Studi Teknik Industri

  
Dr. Uly Amrina, ST, MM

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik/ Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Uly Amrina, ST, MM selaku ketua Program Studi Teknik Industri
4. Ibu Dr. Hernadewita, ST, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis
5. Bapak Dr. Erry Rimawan, MBA, Bapak Indra Almahdy, Ir, M.Sc, dan Ibu Bonitasari Nurul Alfa, ST, MM, M.Sc. selaku Penguji pada Sidang Tugas Akhir
6. Pihak Kedai Kopi Empat Mata yang sudah memberikan izin untuk dijadikan objek penelitian
7. Semua pihak keluarga dan teman yang selalu membantu penulis dalam menyusun laporan skripsi ini hingga selesai yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Penulis mengetahui bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Sehingga kritikan dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini kedepan. Akhirnya semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tangerang, 23 Maret 2023  
Penulis

Bagas Fadhlullah Akmal



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagas Fadhlullah Akmal  
NIM : 41619010028  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kedai Kopi Empat Mata Menggunakan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Mei 2023  
Yang menyatakan,



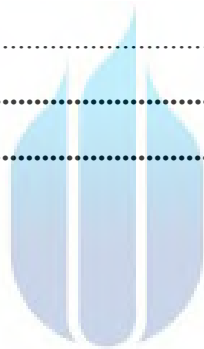
Bagas Fadhlullah Akmal

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Konsep dan Teori .....	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	21
3.2. Jenis Data dan Informasi .....	21
3.3. Variabel Penelitian .....	22
3.4. Populasi dan Sampel.....	23



3.5. Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6. Metode Pengolahan Data.....	25
3.7. Langkah-Langkah Penelitian.....	27
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1. Pengumpulan Data.....	28
4.2. Pengolahan Data.....	30
4.3. Hasil dan Pembahasan.....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	17
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	18
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	19
Tabel 3. 1 Atribut Kualitas .....	22
Tabel 4. 1 Uji Validitas .....	30
Tabel 4. 2 Pengolahan Data Responden .....	31
Tabel 4. 3 Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Persepsi .....	32
Tabel 4. 4 Hasil Rekapitulasi Responden Persepsi (Lanjutan) .....	33
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Ekspetasi .....	33
Tabel 4. 6 Hasil Rekapitulasi Ekspetasi (Lanjutan) .....	34
Tabel 4. 7 Bobot Persepsi dan Ekspetasi .....	35
Tabel 4. 8 Tabel perhitungan rata-rata .....	36
Tabel 4. 9 Perhitungan Nilai GAP .....	37
Tabel 4. 10 Pengukuran perbaikan prioritas berdasarkan nilai gap .....	38
Tabel 4. 11 Nilai Analisis Servqual .....	39
Tabel 4. 12 Atribut <i>Voice of Customer</i> .....	39
Tabel 4. 13 Atribut Technical Requirement .....	40
Tabel 4. 14 Simbol hubungan antar respon teknis .....	41
Tabel 4. 15 Skala penentuan nilai target .....	42
Tabel 4. 16 Nilai target .....	43
Tabel 4. 17 Hasil Rasio Perbaikan .....	43
Tabel 4. 18 Nilai Sales Point .....	44
Tabel 4. 19 Nilai bobot atribut jasa .....	44
Tabel 4. 20 Normalisasi bobot .....	45
Tabel 4. 21 Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif .....	46
Tabel 4. 22 Hasil perhitungan Servqual .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produksi Kopi di Indonesia Pada Tahun 2012 – 2022 .....	1
Gambar 1. 2 Keluhan Pelanggan.....	3
Gambar 1. 3 Grafik Jumlah Pengunjung Kedai Kopi Empat Mata .....	4
Gambar 2. 1 Model ServQual .....	12
Gambar 2. 2 House of Quality .....	14
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	29
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Gambar 4. 4 Uji Reliabilitas Terhadap 30 Responden .....	32
Gambar 4. 5 Reliabilitas terhadap 91 responden.....	32
Gambar 4. 6 Korelasi Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis .....	41
Gambar 4. 7 Korelasi antar Respon Teknis .....	42
Gambar 4. 8 House Of Quality.....	47