

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *OFFICIAL STORE* EMINA COSMETICS DI SHOPEE DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Strata Satu (S1)



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

Disusun oleh:

Nama : Marica Nancy

NIM : 41617110028

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
MERCU BUANA JAKARTA
2021**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Marica Nancy
N.I.M : 41617110028
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap *Official Store Emina Cosmetics* Di Shopee Dengan Metode *E-Service Quality* dan *Quality Function Deployment*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Proposal Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Proposal Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

(materai 10000)

Marica Nancy

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *OFFICIAL STORE* EMINA COSMETICS DI SHOPEE DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*



Disusun oleh:

Nama : Marica Nancy

NIM : 41617110028

Dosen Pembimbing:



(Puspita Dewi Widayat, ST., MT.)

Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi



(Dr. Alfa Firdaus, ST., MT.)

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi setiap pelaku usaha. Kepuasan pelanggan penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena dari kepuasan pelanggan tersebut akan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan baik terhadap kualitas produk maupun kualitas pelayanan. Saat ini banyak para pelaku usaha yang mulai mengembangkan usahanya melalui pemasaran melalui *platform digital* salah satunya adalah Shopee. Emina Cosmetics merupakan salah satu *brand* kosmetik lokal Indonesia yang juga telah menyediakan kesempatan bagi konsumen untuk melakukan transaksi pembelian secara *online* yaitu melalui *e-commerce* Shopee. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *official store* Emina di Shopee serta untuk menentukan faktor apa saja yang perlu diperbaiki dan upaya apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dengan menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. Dari analisis dengan *e-service quality* diperoleh hasil bahwa terdapat 6 indikator kualitas yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Selanjutnya keenam indikator tersebut dianalisis dengan metode QFD untuk menentukan upaya perbaikan apa yang bisa dilakukan dan bagaimana tingkat prioritasnya berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Kata kunci : kepuasan pelanggan,, kualitas pelayanan, *e-commerce* Shopee, *e-service quality*, *importance performance analysis*, *quality function deployment*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Customer satisfaction is important for every company. Customer satisfaction is important to be considered by the company because the customer satisfaction will describe the company's ability to comply customer's expectations both for product quality and service quality. Currently, many business sectors are starting to develop their marketing business through digital platforms such as e-commerce platform Shopee. Emina Cosmetics is one of Indonesia's local cosmetic brands which has also provided an opportunity for consumers to make online purchase transactions through Shopee. The purpose of this research is to determine the level of customer satisfaction with the quality of service provided by Emina Official Store at Shopee and to determine what factors that are need to be improved and what efforts can be made to improve the quality of the service by using the E-Service Quality and Quality Function Deployment methods. From the analysis with e-service quality, it is found that there are 6 quality indicators that are the main priority for improvement. Furthermore, the six indicators are analyzed using the QFD method to determine what improvement efforts can be made and how the priority level is based on the company's needs.

Keywords: customer satisfaction, service quality, e-commerce Shopee, e-service quality, importance performance analysis, quality function deployment

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat yang selalu dilimpahkan sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal tugas akhir dengan tepat waktu.

Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap *Official Store Emina Cosmetics* Di Shopee Dengan Metode *E-Service Quality* dan *Quality Function Deployment*” ini disusun guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Strata Satu (S1) dari Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu dan memberikan bimbingan serta arahan dalam pembuatan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga melalui laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada semua orang yang membacanya. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis sangat menyadari masih banyak adanya kekurangan yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya nasehat, saran dan arahan yang sekiranya dapat membangun dan menambah kesempurnaan laporan tugas akhir ini serta wawasan bagi penulis.

Jakarta, 26 Maret 2021

Marica Nancy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep dan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	32
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Jenis Data dan Informasi	33
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Metode Pengolahan Data.....	35
3.5 Langkah-langkah Penelitian.....	39
BAB IV	41

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	41
4.1 Pengumpulan Data	41
4.2 Pengolahan Data.....	48
BAB V	72
HASIL DAN PEMBAHASAN	72
5.1 Hasil Penelitian.....	72
5.2 Pembahasan	75
BAB VI	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1. Kesimpulan.....	83
6.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90
Lampiran 1	90
Lampiran 2	95
Lampiran 3	103
Lampiran 4	109
Lampiran 5	115
Lampiran 6	121
Lampiran 7	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Rating pada Official Store Emina di Shopee (Maret 2018 - November 2020)	3
Tabel 1.2. Ulasan Pelanggan pada Official Store Emina di Shopee per tanggal 19 Maret 2021.....	4
Tabel 2.3. Tingkat Hubungan Koefisien Reliabilitas	20
Tabel 2.2 Skala Penilaian Kepentingan.....	23
Tabel 2.3 Skala Penilaian Kepuasan.....	23
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Atribut Kualitas Pelayanan Emina Cosmetics (Sumber : Pengolahan Data dari Manajemen Emina).....	45
Tabel 4.2 Hasil Skor Kepuasan dan Kepentingan.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Nilai Kepuasan dan Harapan.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Nilai Kepuasan dan Harapan.....	51
Tabel 4.5 Tabel Perhitungan Skor Persepsi.....	53
Tabel 4.6 Tabel Perhitungan Skor Harapan.....	55
Tabel 4.7 Nilai Gap antara Persepsi dan Harapan Konsumen.....	57
Tabel 4.8 Kebutuhan Pelanggan (Customer's Needs)	61
Tabel 4.9 Respon Teknis (Technical Respons)	62
Tabel 4.10 Penjabaran Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknis.....	62
Tabel 4.11 Nilai Target dari Kebutuhan Pelanggan.....	63
Tabel 4.12 Rasio Perbaikan.....	64
Tabel 4.13 Bobot Kebutuhan Pelanggan.....	65
Tabel 4.14 Normalisasi Bobot (Normalized Raw Weight)	64
Tabel 4.15 Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknis.....	68
Tabel 4.16 Arah Perbaikan Target.....	69
Tabel 5.4. Hasil Uji Reliabilitas (Sumber : Pengolahan Data,2021)	72
Tabel 5.5. Nilai Kesenjangan antara Kepuasan dan Kepentingan.....	73

Tabel 5.6. Indikator Kualitas Prioritas Perbaikan (Sumber : Pengolahan data, 2021).....	75
Tabel 5.7. Customer Needs dan Technical Response.....	76
Tabel 5.8. Nilai Rasio Perbaikan dan Bobot Perbaikan (Sumber : Pengolahan Data, 2021).....	77
Tabel 5.9. Komponen-komponen House of Quality (Sumber : Pengolahan Data, 2021).....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Flowchart Pengolahan Data.....	38
Gambar 3.2 Flowchart Langkah Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Alur Proses Transaksi di Official Store Emina Shopee.....	42
Gambar 4.2 Halaman Awal Official Store Emina Shopee.....	43
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Produk di Official Store Emina Shopee.....	44
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Detail Produk di Official Store Emina Shopee.....	45
Gambar 4.5 Diagram Kartesius IPA (sumber : Data Pengolahan, 2021).....	59
Gambar 4.6 House of Quality.....	73



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Rata-Rata Kunjungan E-Commerce Bulanan (Kuartal II-2020).

Sumber : Databoks 2020 2

