



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA
PERUSAHAAN PENGADAAN PERALATAN KEBERSIHAN**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
IKA SETYANINGSIH
41618110031

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



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA
PERUSAHAAN PENGADAAN PERALATAN KEBERSIHAN**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**UNIVERSITAS
IKA SETYANINGSIH
41618110031
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTA TEKNIK PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Setyaningsih

NIM : 41618110031

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD) Pada Perusahaan Peralatan Kebersihan

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, 15 Juni 2023



Ika Setyaningsih

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ika Setyaningsih



NIM : 41618110031

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD) Pada Perusahaan Peralatan Kebersihan

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 Industri / Program Sarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing	: Agus Ismail, Dr, ST, MT	()
NIDN	: 0831088401	
Ketua Penguji	: Selamat Riadi, ST, MT	()
NIDN	: 0320117105	
Anggota Penguji 1	: Torik, Ir, MT	()
NIDN	: 0322115701	
Anggota Penguji 2	: Silvi Ariyanti, ST, M.Sc	()
NIDN	: 0130107201	

Jakarta, 25 Juli 2023

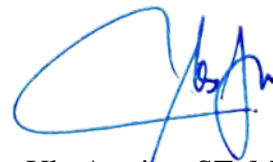
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)



(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 Program Studi Teknik Industri fakultas Teknik Program Sarjana 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 Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Program Direktur Program Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, ST, MM selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Bonitasari Nurul Alfa, S.T., M.M., M.Sc. selaku Koordinator Skripsi Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Agus Ismail, ST, MT. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Selamat Riadi, ST, MT, Torik, Ir, MT dan Silvi Ariyanti, ST, M.Sc selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan restunya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini
8. Tema-teman dan semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 15 Juni 2023

Ika Setyaningsih



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ika Setyaningsih
NIM : 41618110031
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD) Pada Perusahaan Peralatan Kebersihan

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 Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Juni 2023

Yang menyatakan,



Ika Setyaningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Dan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pelanggan.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.4 Metode Servqual.....	14
2.1.5 Quality Function Deployment (QFD).....	19
2.1.6 <i>House Of Quality</i> (HOQ)	22
2.1.7 Uji Validitas	26
2.1.8 Uji Reliabilitas.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu	30

2.3	Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Jenis Data dan Informasi	37
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data	38
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....		42
4.1	Pengumpulan Data.....	42
4.2	Pengolahan Data.....	43
4.2.1	Uji Validitas	43
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	45
4.2.3	Analisis Servqual.....	46
4.2.4	<i>Quality Function Deployment</i>	47
4.3	Hasil Dan Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	31
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	32
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	33
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	34
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	35
Tabel 4. 1 Dimensi Penelitian	42
Tabel 4. 2 Pengolahan Data Validitas	44
Tabel 4. 3 Pengolahan Data Reliabilitas	45
Tabel 4. 4 Gap antara Persepsi dengan Ekspektasi.....	46
Tabel 4. 5 <i>Voice Of Customer</i>	48
Tabel 4. 6 <i>Planning Matrix</i>	49
Tabel 4. 7 Kebutuhan pelanggan	50



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Periode Nov 2021-Okt 2022	3
Gambar 2. 1 Konseptual Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 2. 2 Sekma Servqual	15
Gambar 2. 3 Komponen <i>House of Quality</i> (HOQ)	22
Gambar 2. 5 Gambar Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3 1 <i>Flowchart</i> Prosedur Penelitian	40
Gambar 4. 1 <i>Relationship Matrix</i>	51
Gambar 4. 2 <i>Technical correlations</i>	52
Gambar 4. 3 <i>Technical Matrixm</i>	53

