

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI CV HASTANA
BODYREPAIR**

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



UNIVERSITAS
UNIVERSITAS **MERCU BUANA** S
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Nama : Adam Dian Nugraha

NIM : 41617210019

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Adam Dian Nugraha
NIM : 41617210019
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) DI CV HASTANA BODYREPAIR

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan 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,



(Adam Dian Nugraha)

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI CV HASTANA BODYREPAIR



Disusun Oleh:

Nama : Adam Dian Nugraha

NIM : 41617210019

Dosen Pembimbing 1,

(Bonitasari Nurul Alfa, S.T., MM., M.Sc.)

Dosen Pembimbing 2,

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

Mengetahui,
Kepala Program Studi Teknik Industri

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

ABSTRAK

CV. Hastana bodyrepair merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang otomotif. Pelayanan merupakan hal yang diutamakan oleh pihak perusahaan karena itu CV. Hastana Bodyrepair memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan secara profesional. Namun dalam pelaksanaannya masih didapati keluhan yang diberikan oleh pelanggan seperti pada periode 2019 sebanyak 784 orang pelanggan dan pada tahun 2020 adalah 683 orang.pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penelitian ini digunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan merancang usulan perbaikan pelayanan pada CV Hastana Bodyrepair. Dari 30 responden yang dipilih dari pelanggan yang pernah memperbaiki kendaraan secara sampling. Tingkat kepuasan pelanggan pada CV. Hastana Bodyrepair masih rendah di bawah apa yang diharapkan oleh pelanggan, dengan nilai rata-rata ekspektasi 3,39 dan tingkat persepsi yaitu dengan rata-rata 3,19. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan CV. Hastana Bodyrepair yang perlu ditingkatkan lagi adalah 1) Ketersediaan ruang tunggu yang sejuk dan nyaman pada dimensi tangible dengan nilai gap sebesar -0,46. 2) Tersedia pricelist yang jelas pada dimensi realibility dengan gap sebesar -0,43. Lalu dengan itu cara melakukan perbaikannya yaitu dengan memperhatikan atribut kebutuhan pelanggan, 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dalam memenuhi kualitas jasa yang diberikan (34,88%), 2) Menyediakan Customer Service yang mudah dihubungi (18,15%), 3) Melakukan pelatihan guna mencegah terjadinya kesalahan kerja (12,81%), 4) Memaksimalkan tenaga kerja (12,81%), 5) Meningkatkan kualitas quality control (11,74%), 6) Menerapkan kebersihan dan menjaga fasilitas bengkel (9,61%).

Kata kunci : Service Quality (SERVQUAL), Quality Function Deployment (QFD), Kepuasan Pelanggan, Dimensi, Gap, Bodyrepair

ABSTRACT

CV. Hastana bodyrepair company is a moving service company on the motor field. The service reflects the company's particularity, which is why CV. Hastana bodyrepair provide a high quality service to the customer professionally. However, in its implementation it still finds complaints given by customers as in the period 2019 as many as 784 customers and in 2020 was 683 customers. improving the quality of service on this research methods of Service Quality (SERVQUAL) and Quality Function Deployment (QFD) were used to determine the level of customer satisfaction and to design a proposal for service improvement on CV. Hastana bodyrepair of the 30 responses selected from customers who have ever sampled a vehicle. The customer satisfaction rate on the CV Hastana bodyrepair is still below what consumers expect, with an average of 3.39 and an average of 3.19. The factors that affect the satisfaction of CV. Hastana bodyrepair is 1) customers are the availability of a cool and comfortable waiting room at a tangible dimension with a gap value of -0.46. 2) Available clear prielist on the dimension of reality with gap equal to -0.43. Then with that, how to make improvements is by paying attention to customer needs, 1) Improving the quality of service to consumers in meeting the quality of services provided (34.88%), 2) Providing customer service that is easy to contact (18.15%), 3) Doing training to prevent workplace errors (12.81%), 4) Maximizing labor (12.81%), 5) Improving quality quality control (11.74%),. 6) Apply cleanliness and maintain workshop facilities (9.61%).

Keywords : *Service Quality (SERVQUAL), Quality Function Deployment (QFD), Costumer satisfaction, Dimensions, Gap, Bodyrepair*

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kelancaran dan kemudahan, Sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI CV HASTANA BODYREPAIR”** guna untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar sarjana Strata satu (S-1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Didalam penulisan laporan Tugas Akhir ini melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih penulis sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan kemudahan yang diberikan
2. Kedua orang tua Ibu saya Wasirah dan Ayah saya Suparno serta Adik saya Ananda Rizka Inova seluruh bagian dari keluarga saya yang telah mendidik, dan tak kenal lelah memberi motivasi, dukungan moril maupun materil, sehingga sampai saat ini bisa berkuliah dengan baik dan lancar, serta dapat menyelesaikan laporan ini.
3. Bapak Dr Alfa Firdaus, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri yang selalu membimbing, serta memberikan saran di perkuliahan.
4. Ibu Bonitasari Nurul Alfa, S.T., M.M., M.Sc. selaku Dosen pembimbing 1 yang telah sabar membimbing dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, kritik serta saran yang berguna dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
5. Bapak Muhammad Isa Lufti S.T., MMT. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah menjadi mentor yang baik untuk saya dan bersedia meluangkan

waktunya untuk memberikan bimbingan, kritik serta saran yang berguna dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

6. Bapak Suparno selaku Kordinator lapangan yang telah mengarahkan dan membimbing di CV. Hastana Bodyrepair.
7. Dosen Teknik Industri Universitas Mercu Buana, atas bimbingan dan pengarahannya selama perkuliahan
8. Rekan – rekan Mahasiswa Teknik Industri Universitas Mercu Buana, Bekasi, angkatan 2017, atas motivasi dan kerjasamanya serta kekompakan yang terjalin sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Siti Eriyani, Selaku rekan saya yang telah memotivasi serta menjadi penyemangat dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini.

Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir.

Bekasi, 28 Juni 2021



UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Adam Dian Nugraha

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Konsep dan Teori.....	8
2.1.1. Jasa.....	8
2.1.2. Klasifikasi Jasa.....	9
2.1.3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.4. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.5. <i>Service Recovery</i>	12
2.1.6. Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
2.1.7. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	14
2.1.8. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	16
2.1.9. <i>House of Quality</i> (HOQ).....	17

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	21
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	33
3.4.	Metode Pengolahan dan Analisis Data	34
3.4.1.	Uji validitas dan Uji Realibilitas	35
3.4.2.	Analisis SERVQUAL	36
3.4.3.	Quality Function Deployment (QFD)	38
3.5.	Langkah Langkah Penelitian	40
BAB IV	41
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	41
4.1.	Pengumpulan data	41
4.1.1.	Profil Umum Perusahaan	41
4.1.2.	Karakteristik Responden	41
4.2.	Pengolahan Data.....	44
4.2.1.	Uji Validitas	44
4.2.2.	Uji Validitas kuesioner persepsi	44
4.2.3.	Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi	45
4.2.4.	Uji Realibilitas	46
4.2.5.	Perhitungan Frekuensi Jawaban Pelanggan	47
4.2.6.	Perhitungan Bobot dan Mean Dari Setiap Variabel.....	48
4.2.7.	Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	49
4.2.8.	Diagram Kartesius.....	51
4.2.9.	Perancangan <i>House of Quality</i> (HOQ).....	52
BAB V	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1.	Analisis <i>Service Quality</i> (Servqual)	62
5.2.	Analisis QFD	66

BAB VI.....	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
6.1. Kesimpulan.....	68
6.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1.Hasil Uji Validitas Persepsi	44
Tabel 4.1.Hasil Uji Validitas Persepsi(Lanjutan.....	45
Tabel 4.2.Hasil Uji Validitas Ekspektasi	45
Tabel 4.2.Hasil Uji Validitas Ekspektasi (Lanjutan)	46
Tabel 4.3.Uji Realibilitas Ekspektasi dan Persepsi	47
Tabel 4.4.Frekuensi Jawaban Pelanggan	47
Tabel 4.5.Hasil Perhitungan Bobot.....	48
Tabel 4.6.Hasil Perhitungan Bobot.....	49
Tabel 4.7.Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	50
Tabel 4.8.Kebutuhan Pelanggan	52
Tabel 4.8.Kebutuhan Pelanggan (Lanjutan).....	53
Tabel 4.9.Kebutuhan Pelanggan	53
Tabel 4.9.Kebutuhan Pelanggan (Lanjutan).....	54
Tabel 4.10.Distribusi Frekuensi Kebutuhan Pelanggan.....	54
Tabel 4.11.Distribusi Frekuensi Kebutuhan Pelanggan.....	55
Tabel 4.12.Competitive Benchmarking	56
Tabel 4.13.Karakteristik Teknis.....	57
Tabel 4.14.Technical Target	60
Tabel 4.15.Technical Target	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.Grafik Presentase Keluhan Pelanggan	2
Gambar 2.1.Model House of Quality.....	18
Gambar 2.2.Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1.Attribut HOQ.....	39
Gambar 3.2.Langkah-Langkah Penelitian.....	40
Gambar 4.1.Logo CV. Hastana Bodyrepair	41
Gambar 4.2.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.3.Karakteristik Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.4.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Gambar 4.5.Karakteristik Responden Berdasarkan 1 Tahun Terakhir	43
Gambar 4.6.Diagram Kartesius.....	51
Gambar 4.7.Matriks Hubungan.....	58
Gambar 4.8.Respon Teknis.....	59
Gambar 4.9.Matriks HOQ.....	61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA