



**MENYUSUN STANDAR KUALITAS PADA KATERING  
AQIQAH DENGAN SERVQUAL DAN QFD**

**LAPORAN SKRIPSI**

**U MARFIN YUSA AFRIYANTO**  
**41620120068**  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2024**



**MENYUSUN STANDAR KUALITAS PADA KATERING  
AQIQAH DENGAN SERVQUAL DAN QFD**

**LAPORAN SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**U M ARFIN YUSA AFRIYANTO**  
**41620120068**  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arfin Yusa Afriyanto  
NIM : 41620120068  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Menyusun Standar Kualitas Pada Katering Aqiqah Dengan SERVQUAL dan 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 Mercubuana

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

Jakarta, 2 Juni 2024



Arfin Yusa Afriyanto



## HALAMAN PENGESAHANAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Arfin Yusa Afriyanto  
NIM : 41620120068  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Menyusun Standar Kualitas Pada Katering Aqiqah Dengan SERVQUAL dan 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 Sarjana Universitas Mercubuana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Hasbullah, S.T., MT (  )  
NIDN : 0315047301  
Ketua Penguji : Dr. Erry Rimawan, MBA (  )  
NIDN : 0301095901  
Anggota Penguji : Puspita Dewi Widayat, S.T., MT. (  )  
NIDN : 0324038203

Jakarta, 28 Juni 2024  
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi  
Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1) Program studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Penulisan Laporan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dr. Hasbullah, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan serta arahnya.
5. Bapak Dr. Erry Rimawan, MBA., Selaku Ketua Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Ibu Puspita Dewi Widayat, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
8. Semua Pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

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

Jakarta, 28 Juni 2024

Arfin Yusa Afriyanto

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Arfin Yusa Afriyanto  
NIM : 41620120068  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Menyusun Standar Kualitas Pada Katering Aqiqah Dengan SERVQUAL dan QFD

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (Non-exclusive Royalti-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, 26 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Arfin Yusa Afriyanto)

## ABSTRAK

Nama : Arfin Yusa Afriyanto  
NIM : 41620120068  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Menyusun Standar Kualitas Pada Katering Aqiqah Dengan SERVQUAL dan QFD  
Pembimbing : Dr. Hasbullah, S.T., M.T.

Standar Kualitas pada suatu industri digunakan sebagai alat ukur terhadap kualitas jasa atau produk yang diberikan. Studi ini bertujuan untuk menyusun standar kualitas pada industri katering aqiqah. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah SERVQUAL dan *quality function deployment*. SERVQUAL digunakan untuk menyusun *voice of customer*. *Voice of customer* tersebut yang nantinya akan menjadi standar kualitas industri katering aqiqah. Sample dikumpulkan dengan cara *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan dua dimensi *empathy* memiliki nilai median 5 (sangat setuju), yaitu ramah dan penjual memberikan klasifikasi harga. Selain itu salah satu dimensi *tangible* yaitu penjual harus memiliki fasilitas yang lengkap juga memiliki nilai median 5. Selain dari ketiga standar tersebut nilai median adalah 4. Berdasarkan nilai media tersebut standar kualitas tersebut dapat digunakan sebagai nilai ukur standar kualitas industri katering aqiqah.

MERCU BUANA

**Kata Kunci : Aqiqah, QFD, SERVQUAL, VOC, Katering**

## ABSTRACT

*Name* : Arfin Yusa Afriyanto  
*NIM* : 41620120068  
*Study Program* : *Industrial Engineering*  
*Title Internship Report* : *Developing Quality Standards for Aqiqah Catering Using SERVQUAL and QFD*  
*Counsellor* : Dr. Hasbullah, S.T., M.T.

*The quality standards in an industry are utilized as a measure of the quality of services or products provided. This study aims to design quality attributes in the aqiqah catering industry. The methods employed in this research are SERVQUAL and quality function deployment. SERVQUAL is utilized to design the voice of the customer, which will subsequently become the quality attributes of the aqiqah catering industry. The samples were collected using purposive sampling. The findings of this research indicate that two dimensions of empathy have a median value of 5 (strongly agree), namely friendliness and sellers providing price classifications. Additionally, one tangible dimension, namely sellers must have comprehensive facilities, also has a median value of 5. Besides these three attributes, the median value for the other attributes is 4. Based on these median values, these quality attributes can be used as a measure of quality attributes in the aqiqah catering industry.*

**Keywords : Aqiqah, QFD, SERVQUAL, VOC, Catering**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHANAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</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>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Konsep Dan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas.....	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk Barang dan Jasa.....	7
2.1.3 Pengendalian Kualitas .....	8

2.1.4 SERVQUAL.....	9
2.1.5 <i>Quality Function Deployment</i> .....	11
2.1.6 <i>House of Quality</i> .....	13
2.1.7 Tahapan QFD dengan <i>House of Quality</i> .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Berpikir .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Jenis Data Dan Informasi.....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Metode Pengolahan Data Dan Analisis Data.....	24
3.5 Langkah-Langkah Penelitian .....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	26
4.1.1 Profil <i>Focus Group Discussion</i> .....	26
4.1.2 Profil Responden Wawancara .....	26
4.1.3 Hasil Wawancara .....	26
4.1.4 Hasil Survey Instrumen .....	27
4.1.5 Instrumen Standar Kualitas Aqiqah.....	29
4.1.6 Menentukan Jumlah Sample.....	30
4.1.7 Hasil Survey .....	31
4.2 Pengolahan Data .....	33
4.2.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.3 Hasil.....	34
4.3.1 Analisis Median.....	34

4.3.2 Analisis Instrumen Standar Kualitas Aqiqah.....	35
4.4 Pembahasan .....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>43</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Tanggapan Teknis .....	15
Tabel 2.2. Hubungan Antar Tanggapan Teknis .....	15
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4.1. Profil Responden FGD .....	26
Tabel 4.2. Profil Responden Wawancara .....	26
Tabel 4.3. Hasil Wawancara .....	27
Tabel 4.4. Instrumen SERVQUAL .....	27
Tabel 4.5. Instrumen Standar Kualitas Aqiqah .....	29
Tabel 4.6. Jumlah Penjualan Katering DA Aqiqah.....	30
Tabel 4.7. Hasil Kuesioner Instrumen Standar Kualitas Aqiqah .....	31
Tabel 4.8. Uji Validitas .....	33
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.10. Analisa Hasil Uji Instrumen Standar Kualitas Aqiqah .....	35
Tabel 4.11 Rata-rata Perdimensi SERVQUAL.....	36



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Aplikasi QFD .....	11
Gambar 2.2. Bagan <i>House of Quality</i> .....	14
Gambar 2.3. Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 3.1. Langkah Penelitian .....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Intisari FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ) .....	43
Lampiran 2. Kuesioner Terbuka .....	48
Lampiran 3. KUESIONER <i>VOICE OF CUSTOMER RELIABLE</i> .....	49
Lampiran 4. KUESIONER <i>VOICE OF CUSTOMER RESPONSIVE</i> .....	50
Lampiran 5. KUESIONER <i>VOICE OF CUSTOMER ASSURANCE</i> .....	51
Lampiran 6. KUESIONER <i>VOICE OF CUSTOMER EMPATHY</i> .....	52
Lampiran 7. KUESIONER <i>VOICE OF CUSTOMER TANGIBLE</i> .....	53

