



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD)***

**(Studi Kasus: Kopi Maning Bekasi)**

**LAPORAN SKRIPSI**

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

**UNIVERSITAS  
ALFA SANDI YUDHA  
41619310085  
MERCU BUANA**

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

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfa Sandi Yudha

NIM : 41619310085

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: Kopi Maning Bekasi)

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 2024



Alfa Sandi Yudha

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Alfa Sandi Yudha

NIM : 41619310085

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: Kopi Maning Bekasi)

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

Disahkan oleh:

Pembimbing Muhammad Isa Lufti, ST, MT

NIDN: 0308047703

Ketua Penguji Silvi Ariyanti, ST., M.Sc.

NIDN: 0130107201

Penguji I Meike Elsyte Beatrix, ST., MT

NIDN: 0302056704

(.....)

(.....)

(.....)

Jakarta, 4 Juli 2024

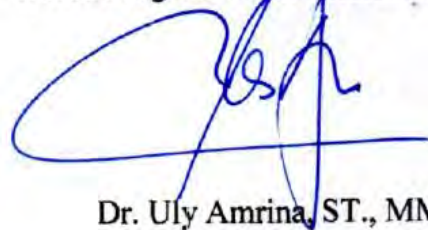
Mengetahui,

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 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 Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. 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
4. Bapak Muhammad Isa Lufti, ST., MMT. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Silvi Ariyanti, ST., M.Sc. dan Ibu Meike Elsyse Beatrix, ST., MT selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Kedua orang tua yang telah mendidik, dan selalu memberikan doa terbaik, serta dukungan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Bapak Hari Zulfandani selaku *Manager* Kopi Maning yang telah memberikan support dan izin dalam penelitian ini.
8. Teman-teman Teknik Industri Universitas Mercu Buana Kranggan, angkatan tahun 2019 yang saling memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

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, 26 Mei 2024

Alfa Sandi Yudha



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alfa Sandi Yudha

NIM : 41619310085

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: Kopi Maning Bekasi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini saya 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, 26 Mei 2024

Yang menyatakan,



Alfa Sandi Yudha

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Penelitian .....	8
BAB II.....	9
2.1. Konsep dan Teori .....	9
2.1.1. Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.4. Skala Likert .....	14
2.1.5. <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	14
2.1.6. <i>Quality Functional Deployment</i> (QFD) .....	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22

2.3. Kerangka Pemikiran .....	27
BAB III .....	29
3.1. Jenis Penelitian .....	29
3.2. Jenis Data dan Informasi .....	29
3.2.1. Jenis Data .....	29
3.2.2. Informasi .....	30
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	32
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	33
3.5. Langkah-Langkah Penelitian .....	38
BAB IV .....	40
4.1. Pengumpulan Data .....	40
4.2. Pengolahan Data .....	41
4.2.1. Karakteristik Responden Penelitian .....	41
4.2.2. Uji Validitas .....	44
4.2.3. Uji Reliabilitas .....	46
4.2.4. Karakteristik Variabel .....	46
4.2.5. Pengujian Kuisisioner SERVQUAL .....	52
4.2.6. Pengujian Kuisisioner Metode QFD .....	59
4.3. Hasil .....	65
4.3.1. Gambaran Umum Responden .....	65
4.3.2. Analisa Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Pelayanan .....	65
4.3.3. Analisa Atribut Perbaikan .....	66
4.4. Pembahasan .....	67
BAB V .....	70
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan .....	3
Tabel 1.2. Keluhan Pelanggan .....	4
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1. Variabel Operasional.....	30
Tabel 3.2. Skala Likert Pengukuran.....	33
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Usia Responden.....	41
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Servqual.....	45
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4.7. Hasil Penilaian Harapan.....	46
Tabel 4.8. Hasil Penilaian Kenyataan .....	49
Tabel 4.9. Hasil Penilaian Kepentingan.....	51
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Gap SERVQUAL.....	53
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan Kualitas SERVQUAL .....	55
Tabel 4.12. Interpretasi Kuadran Kuisisioner Servqual.....	57
Tabel 4.13. Atribut <i>Voice of Customer</i> .....	60
Tabel 4.14. <i>Planning Matrix</i> .....	61
Tabel 4.15. <i>Technical Response</i> .....	62
Tabel 4.16. <i>Relationship Matrix</i> .....	63
Tabel 4.17. <i>Technical Correlation</i> .....	64
Tabel 4.18. Prioritas Perbaikan Atribut.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Konsumsi Kopi Se-Asia Pasifik .....	1
Gambar 2.1. Model Servqual .....	17
Gambar 2.2. House of Quality .....	21
Gambar 2.3. Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 3.1. Langkah-langkah Penelitian .....	39
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Indikator .....	56



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	76
Lampiran 2 Data Responden.....	82
Lampiran 3 Hasil Validitas Instrumen .....	84
Lampiran 4 Hasil Reliabilitas Nilai Instrumen .....	87
Lampiran 5 Data Nilai Harapan / Ekspetasi.....	88
Lampiran 6 Data Nilai Kenyataan / Persepsi .....	93
Lampiran 7 Data Nilai Kepentingan .....	98
Lampiran 10 Dokumen dan Surat Penelitian .....	103

