

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG UNIQLO DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**MOH YUSUF**

**201310215052**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS  
PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG  
UNIQLO DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION*  
*DEPLOYMENT* (QFD)

Nama Mahasiswa : Moh Yusuf  
NPM : 2013.10.215.052  
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik  
Lulus Sidang Skripsi : 18 Juli 2019



Dosen Pembimbing I

Helena Sitorus S.T., M.T

NIDN 0330117308

Dosen Pembimbing II

Denny Siregar, S.T. M.Sc

NIDN 0322087201

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman  
Barang Uniqlo dengan Menggunakan Metode  
*Quality Function Deployment (QFD)*

Nama Mahasiswa : Moh Yusuf

Nomor Pokok Mahasiswa : 201310215052

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2019

Bekasi, Juli 2019  
MENGESAHKAN,

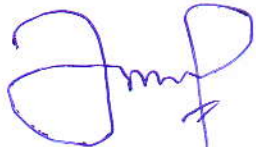
Ketua Tim Penguji : Apriyani, S.T., M.T.  
NIDN 0302048101


Penguji I : Paduloh, S.T., M.T.  
NIDN 0312047602

Penguji II : Helena Sitorus, S.T., M.T.  
NIDN 0330117308

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dekan Fakultas Teknik

  
Denny Siregar, S.T., M.Sc.  
NIP 1504224

  
Ismaniah, S.Si., M.M.  
NIP 9604028



## UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

Kampus I : Jl. Dharmawangsa I/1KebayoranBaru Jakarta Selatan 12140

Telp. : (021) 7231948-7267655 Fax. : (021) 7267657

Kampus II : Jl. Raya Perjuangan, MargaMulya, Bekasi Utara

Telp. : (021) 88955882 Fax. : (021) 88955871

website: [www.ubharajaya.ac.id](http://www.ubharajaya.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Usulan perbaikan kualitas pelayanan pengiriman barang uniqlo dengan menggunakan metode *quality function deployment* (QFD).

Ini adalah benar karya saya sendiri dan tidak menyanggung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Bekasi, 18 juli 2019

Yang membuat pernyataan

METERAI  
TEMPEL  
No. B8B9FAFF754616865

6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Mon Yusui

201310215052

## ABSTRAK

**Moh Yusuf, 201310215052**, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Uniqlo Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)”.

PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang logistik. Salah satu prosesnya ialah mengelola seluruh distribusi produk Uniqlo. Mulai dari barang masuk dari luar maupun dalam negeri sampai barang keluar ke toko-toko yang tersebar di sekitar Jabodetabek. Namun saat ini PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik masih memiliki masalah terhadap pengiriman, seperti terjadinya kesalahan pengiriman barang dan juga belum dilakukan secara maksimal usaha pencarian keinginan konsumen untuk pengembangan pelayanan pengiriman barang, Untuk itu dilakukanlah penelitian yang bertujuan untuk menentukan keinginan konsumen dengan pendekatan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan juga menentukan usaha yang dilakukan perusahaan untuk pengembangan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat 9 prioritas kebutuhan konsumen, namun dari hasil yang didapatkan hanya 4 yang menjadi titik fokus yaitu pengiriman tepat waktu, jumlah barang sesuai permintaan, wajib terdapat label *outgoing* dan juga segel karton utuh. Adapun hasil teknis yang didapatkan berjumlah 8, akan tetapi diambil 3 aspek teknis yang menjadi kunci utama untuk mendukung seluruh kebutuhan konsumen, yakni tenaga kerja yang teliti serta hati-hati, *packing* yang aman dan juga membatasi jumlah barang di dalamnya selain itu faktor keamanan yang sangat diperhatikan baik-baik.

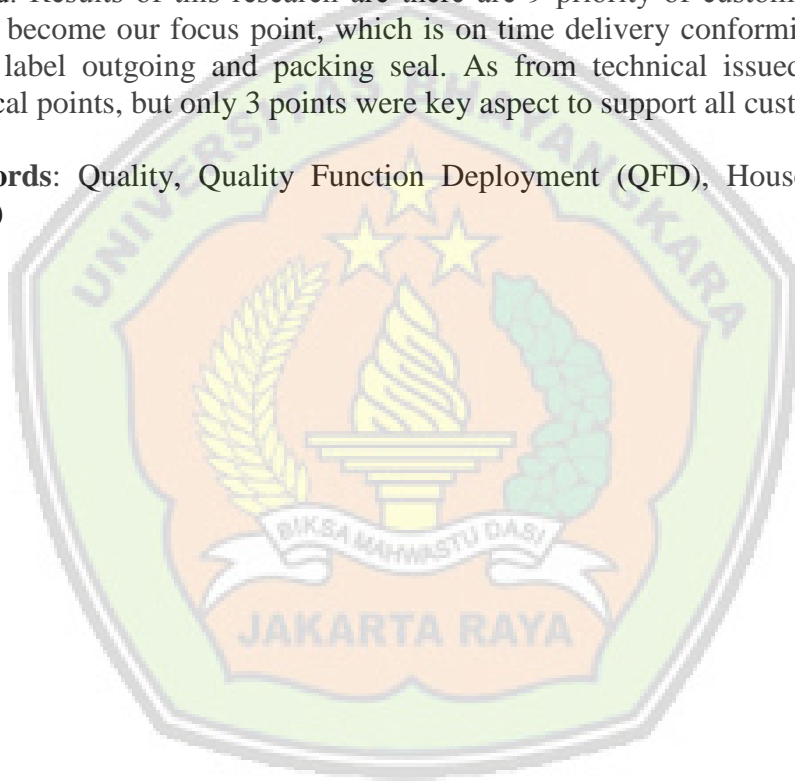
**Kata kunci** : Kualitas, *Quality Function Deployment* (QFD), *House Of Quality* (HOQ)

## ABSTRACT

**Moh Yusuf, 201310215052, “Improvement Proposal Of Uniqlo`s Delivery Service Quality By Quality Function Deployment (QFD) Method”.**

PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistics is one of the companies engaged in logistics. One of its business is managing the entire distribution of Uniqlo products, such as export – import, delivery to all Uniqlo branches around jabodetabek. from goods entering from outside and inside the country until the goods go out to shops spread around Jabodetabek. But there are delivery problems at PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik, such as error in delivery problems and searching of customer`s needs still not optimal yet. So, we conducted research to determine customer`s need and to fine company effort for development by QFD method. Results of this research are there are 9 priority of customer`s need but only 4 become our focus point, which is on time delivery conforms of quantity order, label outgoing and packing seal. As from technical issued, we have 8 technical points, but only 3 points were key aspect to support all customer needs.

**Keywords:** Quality, Quality Function Deployment (QFD), House Of Quality (HOQ)





## UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

Kampus I : Jl. Dharmawangsa I/1KebayoranBaru Jakarta Selatan 12140

Telp. : (021) 7231948-7267655 Fax. : (021) 7267657

Kampus II : Jl. Raya Perjuangan, MargaMulya, Bekasi Utara

Telp. : (021) 88955882 Fax. : (021) 88955871

website: [www.ubharajaya.ac.id](http://www.ubharajaya.ac.id)

### LEMBAR PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Moh Yusuf  
NPM : 201310215052  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Industri  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif (*Non- Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Uniqlo dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*".

Dengan pernyataan royalti bebas royalti non-ekklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mendistribusikannya, dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta sebagai hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya sebagai pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 18 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

Moh Yusuf  
201310215052

## KATA PENGANTAR

*Assalamulaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, dengan berkat dan kasih-Nya Penulis telah diberikan kekuatan pikiran dan kesehatan sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Uniqlo Untuk Menurunkan Tingkat Kesalahan Dengan Metode *Quality Function Deployment*”.

Tepat pada waktunya. Penyusunan Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat-syarat kelulusan Strata 1 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (Bekasi)

Dalam Penulisan ini, Penulis mendapat banyak pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Denny Siregar, S.T.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan juga merangkap sebagai Dosen Pembimbing ke 2.
4. Bapak Karyana dan Ibu Entin selaku orang tua Penulis yang selalu memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
5. Untuk istriku tercinta Kurnia Kuswardini yang selalu mendukung dan mendoakanku.
6. Ibu Helena Sitorus, S.T.,M.T selaku Pembimbing Skripsi 1 yang selalu memberikan pencerahan untuk selalu mendukung dalam pembuatan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013 kelas B sore 2013 yang selalu memberikan dukungan akademis dan non akademis dalam pencapaian pembuatan skripsi



Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat dikembangkan lebih baik lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk memberikan saran demi adanya perbaikan untuk ke depannya. Akhirnya kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa Penulis berserah diri, semoga apa yang telah ditulis boleh menjadi berkat bagi Penulis dan orang lain.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Bekasi, Juli 2019



( Moh Yusuf )

201310215052



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian .....	5
1.8 Metodologi Penelitian .....	5
1.9 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
2.1 Pengaruh Nilai Pelanggan .....	7
2.2 Pengiriman .....	8

2.2.1 Administrasi Pengiriman Barang.....	9
2.3 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> .....	10
2.4 Tahapan Dalam Metode <i>Quality Function Deployment</i> .....	11
2.5 Pendekatan QFD dan Keuntungannya .....	16
2.6 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> .....	16
2.7 Kelemahan QFD.....	18
2.8 Metodologi QFD .....	18
2.9 Pengertian Matriks <i>House Of Quality</i> .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	21
3.1 Tahap Identifikasi Masalah .....	21
3.2 Teknik Perumusan Masalah .....	21
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.2.2 Kerangka Berpikir.....	22
3.3 Observasi dan Wawancara .....	23
3.4 Pengisian Matrik <i>House Of Quality</i> .....	24
3.5 Data Pengisian Kuesioner .....	26
3.6 Daftar Nama Responden Toko Uniqlo.....	27
3.7 Kompetitor PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik.....	28
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	29
4.1 Pengumpulan Data .....	29
4.1.1 Data Teknis .....	30
4.1.2 Data Hubungan Teknis.....	33
4.1.3 Data Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Teknis .....	33
4.1.4 Data Tingkat <i>Importance</i> .....	34
4.1.5 Data Rating Perusahaan .....	35
4.1.6 Data Rencana Rating Perusahaan.....	36

4.1.7 Data <i>Sales Point</i> .....	37
4.1.8 Data <i>Technical Bachmark</i> .....	38
4.1.9 Data Target.....	39
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	45
4.3 Usaha Perbaikan.....	47
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	48
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	49

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kasus Kesalahan Pengiriman Produk Uniqlo .....	3
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan.....	24
Tabel 3.2 Tipe Hubungan.....	24
Tabel 3.3 Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Tekni .....	25
Tabel 3.4 Data Pengelompokan Pengisian Kuesioner .....	26
Tabel 3.5 Nama Responden PT. Niitsu Lemo.....	27
Tabel 3.6 Nama Reponden Uniqlo.....	28
Tabel 4.1 Kebutuhan Konsumen.....	29
Tabel 4.2 Kebutuhan Konsumen.....	30
Tabel 4.3 Data Teknis .....	31
Tabel 4.4 Hasil Akhir Data Teknis .....	31
Tabel 4.5 Hubungan Teknis .....	33
Tabel 4.6 Data Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Teknis.....	34
Tabel 4.7 Data Tingkat <i>Importance</i> .....	35
Tabel 4.8 Rating Perusahaan.....	36
Tabel 4.9 Rencana Rating Perusahaan.....	37
Tabel 4.10 Data <i>Sales Point</i> .....	38
Tabel 4.11 <i>Technical Banchmark</i> .....	39
Tabel 4.12 Data Target.....	40

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Proses Pelaksanaan QFD .....	12
Gambar 2.2 Model QFD Untuk Perusahaan Jasa.....	15
Gambar 2.3 Pelaksanaan <i>House Of Quality</i> .....	20
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir .....	22



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuesioner .....	
Lampiran 2 Plagiarisme .....	
Lampiran 3 Biodata Mahasiswa.....	
Lampiran 4 Lembar Asistensi .....	

