

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI
BENGKEL MOTOR RADJA RACING BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh:
INDIRA SABILA SYIFA
201710215090**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI
BENGKEL MOTOR RADJA RACING BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh:
INDIRA SABILA SYIFA
201710215090**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode
Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality
Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor
Radja Racing Bekasi

Nama Mahasiswa : Indira Sabila Syifa

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215090

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Juli 2021

Bekasi, 16 Juni 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.

Sonny Nugroho Aji, S.T.P., M.T.

NIDN 0317117905

NIDN 0331127304

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode
Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality
Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor
Radja Racing Bekasi

Nama Mahasiswa : Indira Sabila Syifa

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215090

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Juli 2021

Bekasi, 8 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN 0309036503

Penguji I : Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T.
NIDN 0312128203

Penguji II : Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Drs. Solihin, M.T.
NIDN : 0320066605

Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Indira Sabila Syifa
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215090
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 26 Februari 1999
Program Studi/Fakultas : Teknik/Teknik Industri

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai 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 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, 5 Juli 2021

Indira Sabila Syifa
201710215090

ABSTRAK

Indira Sabila Syifa. 201710215090. “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi”.

Penelitian ini dilaksanakan guna menganalisis kualitas pelayanan yang diberi oleh Bengkel Motor Radja Racing selama ini terhadap seluruh konsumen. Karya tulis ini bertujuan untuk mendapatkan metode yang efektif dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan sebelumnya yang sudah ada di Bengkel Motor Radja Racing. Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini memakai *Service Quality (SERVQUAL)* dan metode *Quality Function Deployment (QFD)* yang modelkan ke dalam bentuk *House of Quality (HoQ)*. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa dua metode ini cukup efektif digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Bengkel Motor Radja Racing. Selain itu, hasil dua metode ini didapati bahwa variabel pelayanan harus diutamakan untuk dilakukan perbaikan dan ditingkatkan ialah variabel *reliability* dan untuk atribut ialah jumlah mekanik sebanding dengan kendaraan yang di *service*. Di sisi yang lain melalui metode *servqual QFD* ini digunakan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas dari pelayanan yang sudah ada dibarengi melakukan evaluasi keadaan bengkel motor tersebut.

Kata kunci : *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Indira Sabila Syifa. 201710215090. *“Service Quality Analysis Using Methods Service Quality (SERVQUAL) and Quality Function Deployment (QFD) at Radja Racing Motorcycle Workshop Bekasi”.*

This research was conducted to analyze the quality of services provided by a Motor Radja Racing during this time to all customers. This paper aims to obtain an effective method to improve the quality of services previously existing in the repair Radja Racing Motor Workshop. The method of analysis done in this study using the Service Quality (SERVQUAL) and the method of Quality Function Deployment (QFD) that modeling in the form of House of Quality (HoQ). The results of this study indicate that the two methods is quite effectively used in analyzing the service quality that are in a Radja Racing Motor Workshop. In addition, the results of these two methods can be seen that the variables of service should be willing to do the repairs and improved is the variable reliability and to attribute is the number of mechanical comparable with the vehicles in service. On the other hand, through the method of servqual, QFD is used in enhancing and improving the quality of services that already exist coupled perform the evaluation of the state of the workshop of the motor.

Keywords: Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Customer Satisfaction

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya selaku bagian civitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Indira Sabila Syifa
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215090
Program Studi/Fakultas : Teknik/Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Untuk kepentingan pengembangan pada suatu ilmu, Saya memberikan persetujuan untuk memberikan hasil skripsi Saya pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclussive Royalty Free-Right*), adapun skripsi tersebut berjudul:

**“Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode *Service Quality*
(*SERVQUAL*) dan *Quality Function Deployment (QFD)* Di Bengkel Motor
Radja Racing Bekasi”**

Termasuk di dalamnya perangkat yang tersedia dengan hak bebas dari royalti. Pihak Universitas Bhayangkara Jakarta Raya diberikan hak untuk menyimpannya dalam pangkalan data, memindahkan format, ataupun mempublikasikan di berbagai media tanpa harus mendapatkan persetujuan dari saya selama tetap berpedoman pada etika akademik dalam hal ini menautkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta. Berbagai bentuk tuntutan hukum yang kelak dilancarkan mengenai pelanggaran hak cipta pada skripsi ini akan jadi tanggung jawab Saya.

Bekasi, 5 Juli 2021

Indira Sabila Syifa
NPM 201710215090

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanyalah milik Allah SWT., yang sudah memberikan kita berbagai kenikmatan yang tak terhingga, terlebih berkat hal tersebut penulis bisa menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Quality Function Deployment (QFD)* Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi”**.

Tujuan penulisan skripsi ini diantara lain untuk melengkapi syarat-syarat dalam menempuh sidang ujian skripsi serta memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Skripsi ini bisa diselesaikan tepat pada waktunya berkat dukungan dan berbagai bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril ataupun materil. Dengan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih pada semua pihak.

Ucapan rasa terima kasih dengan tulus dan tidak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Drs. Solihin, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Padulloh, S.T., M.T. Selaku Doen Pembimbing Akademik Kelas TID-A2 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing materi atau Dosen Pembimbing Skripsi satu yang telah memberikan waktunya dalam membimbing penulis guna kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Sonny Nugroho Aji, S.T.P., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Teknis atau Dosen Pembimbing Skripsi dua yang telah memberikan masukan-masukannya kepada penulis hingga hingga selesainya skripsi ini.

7. Para Dosen dan Staf Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, atas bimbingan dan bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Kepada Kedua Orang Tua penulis Susilo Hanindito, S.E. dan Rini Rochandiah, serta Kakak penulis Mochammad Derie Suryo Baskoro, S.H. yang tercinta yang telah menjadi motivasi dan dorongannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Didit Dan Ibu Yuli pemilik Bengkel Motor Radja Racing Bekasi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta selalu bersedia untuk dilakukan wawancara.
10. Dan seluruh rekan-rekan di Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2016 dan 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tapi tidak mengurangi rasa hormat penulis.

Semoga seluruh pihak yang sudah membantu penulis mendapat limpahan rahmat yang besar dari Allah SWT.

Penulis sendiri sadar akan masih banyaknya kekurangan dalam diri penulis terkait penulisan skripsi ini, mengingat bahwa penulis masih dalam proses terus belajar dalam wawasan tentang kepenulisan.

Akhirnya, dalam serba keterbatasan skripsi ini, penulis memiliki harapan agar skripsi ini bisa bermanfaat dan memberikan wawasan khususnya bagi para pembaca skripsi ini.

Bekasi, 5 Juli 2021

Indira Sabila Syifa
201710215090

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1 Dimensi Kualitas Jasa | 8 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| 2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan atau <i>Service Quality</i> | 9 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.3.1 | Tujuan kualitas pelayanan atau <i>Service Quality</i> | 10 |
| 2.3.2 | Model kualitas pelayanan..... | 11 |
| 2.3.3 | Perhitungan <i>Service Quality</i> | 12 |
| 2.4 | Konsep <i>Quality Function Deployment</i> | 14 |
| 2.4.1 | Tahap-tahap analisis <i>QFD (Quality Function Deployment)</i> | 14 |
| 2.4.2 | Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> | 15 |
| 2.4.3 | Penerapan <i>QFD (Quality Function Deployment)</i> pada perusahaan jasa | 16 |
| 2.4.4 | Matriks <i>House of Quality</i> | 17 |
| 2.4.5 | Tahap-tahap pembuatan <i>House of Quality</i> | 19 |
| 2.4.6 | Pengisian matriks <i>HOQ (House of Quality)</i> | 20 |
| 2.5 | Pembuatan Kuesioner | 23 |
| 2.5.1 | Menyusun pertanyaan kuesioner..... | 24 |
| 2.5.2 | Menentukan sampel | 25 |
| 2.6 | Pengujian Data | 25 |
| 2.6.1 | Uji validitas | 25 |
| 2.6.2 | Uji reliabilitas | 26 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 30 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 30 |
| 3.2.1 | Jenis Data | 30 |
| 3.2.2 | Sumber Data..... | 30 |
| 3.3 | Pengumpulan Data | 31 |
| 3.4 | Pengolahan dan Analisis Data | 32 |
| 3.5 | Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan | 33 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.6 | Kerangka Berpikir | 35 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | | 36 |
| 4.1 | Sejarah Lokasi Penelitian | 36 |
| 4.1.1 | Struktur organisasi bengkel..... | 37 |
| 4.2 | Penentuan Jumlah Sampel..... | 37 |
| 4.3 | Karakteristik Responden | 38 |
| 4.3.1 | Karakteristik berdasarkan jenis kelamin | 38 |
| 4.3.2 | Karakteristik berdasarkan usia | 39 |
| 4.3.3 | Karakteristik berdasarkan pekerjaan | 40 |
| 4.3.4 | Karakteristik berdasarkan frekuensi berkunjung..... | 40 |
| 4.4 | Pengujian Data | 41 |
| 4.4.1 | Uji validitas | 41 |
| 4.4.2 | Uji reliabilitas..... | 45 |
| 4.5 | Pembahasan Penelitian | 46 |
| 4.5.1 | Perhitungan nilai harapan konsumen | 46 |
| 4.5.2 | Perhitungan Nilai Kepuasan Konsumen | 48 |
| 4.5.3 | Perhitungan Nilai Kepuasan Konsumen Bengkel Anggoro (Bengkel Pesaing) | 50 |
| 4.6 | Penerapan Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> | 52 |
| 4.6.1 | Perhitungan <i>SERVQUAL score</i> atau nilai <i>Gap</i> | 52 |
| 4.6.2 | Perhitungan <i>Weighted SERVQUAL Score (WSC)</i> | 56 |
| 4.6.3 | Perhitungan <i>Actual SERVQUAL Score (ASC)</i> | 57 |
| 4.7 | Penyusunan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> | 59 |
| 4.7.1 | Penentuan atribut keinginan konsumen (<i>customer requirement</i>).... | 60 |
| 4.7.2 | Penentuan tingkat kepentingan (<i>importance to customer</i>)..... | 61 |

| | | |
|---------------------------|---|-----------|
| 4.7.3 | Perbandingan kepuasan terhadap bengkel kompetitor..... | 62 |
| 4.7.4 | Menentukan tujuan (<i>goal</i>)..... | 64 |
| 4.7.5 | Menentukan titik penjualan (<i>sales point</i>)..... | 65 |
| 4.7.6 | Perhitungan <i>Improvement Ratio</i> | 66 |
| 4.7.7 | Menentukan <i>raw weight</i> dan <i>normalized raw weight</i> | 67 |
| 4.7.8 | Hubungan matriks kebutuhan pelanggan serta respon teknis | 69 |
| 4.7.9 | Pengembangan hubungan antar matriks <i>hows</i> | 71 |
| 4.7.10 | Perhitungan nilai bobot aspek teknis | 72 |
| 4.7.11 | Perhitungan persentase prioritas total persyaratan teknis | 73 |
| BAB V PENUTUP..... | | 74 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 74 |
| 5.2 | Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Bengkel Motor Radja Racing | 2 |
| Tabel 1.2 Data Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing..... | 3 |
| Tabel 2.1 Pengaruh Hubungan <i>HoQ</i> (<i>House of Quality</i>)..... | 18 |
| Tabel 2.2 Parameter Interaksi | 19 |
| Tabel 2.3 Skala Goal | 21 |
| Tabel 2.4 Improvement Ratio | 22 |
| Tabel 2.5 Sales Point..... | 22 |
| Tabel 2.6 Nilai Hubungan..... | 23 |
| Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Pelayanan | 33 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia..... | 39 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 40 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Berkunjung | 40 |
| Tabel 4.5 Nilai r tabel..... | 41 |
| Tabel 4.6 Hasil uji validitas Bengkel Motor Radja Racing | 43 |
| Tabel 4.7 Uji validitas bengkel anggoro (pesaing) | 44 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas..... | 45 |
| Tabel 4.9 Nilai Harapan Konsumen Pada Kinerja Bengkel Motor Radja Racing | 47 |
| Tabel 4.10 Nilai Kepuasan Konsumen Pada Kinerja Bengkel Motor Radja Racing | 49 |
| Tabel 4.11 Nilai Kepuasan Konsumen Pada Kinerja Bengkel Motor Anggoro (Bengkel Pesaing) | 51 |
| Tabel 4.12 Perhitungan <i>SERVQUAL</i> Skor Setiap Atribut Pelayanan | 53 |
| Tabel 4.13 Perhitungan <i>SERVQUAL Score</i> Setiap Dimensi Pelayanan | 55 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.14 Perhitungan <i>Weighted SERVQUAL Score</i> | 57 |
| Tabel 4.15 Nilai Kualitas Pelayanan Aktual | 58 |
| Tabel 4.16 Nilai Tingkat Kepentingan Setiap Atribut Pelayanan..... | 61 |
| Tabel 4.17 Perbandingan Kepuasan Bengkel Pesaing | 62 |
| Tabel 4.18 Nilai Tujuan (<i>Goal</i>) Internal Bengkel..... | 64 |
| Tabel 4.19 Titik Penjualan (<i>Sales Point</i>) | 65 |
| Tabel 4.20 Nilai <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i> | 68 |
| Tabel 4.21 Nilai Hubungan..... | 70 |
| Tabel 4.22 <i>Absolute Importance</i> | 72 |
| Tabel 4.23 <i>Relative Importance</i> | 73 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1.1 Menunjukkan Penurunan Keuntungan Bengkel Motor Radja Racing selama tahun (2020) | 4 |
| Gambar 2.1 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i> | 11 |
| Gambar 2.2 Model QFD untuk perusahaan jasa | 16 |
| Gambar 2.3 House of Quality (Rumah Kualitas)..... | 17 |
| Gambar 3.1 Kerangka Berpikir | 35 |
| Gambar 4.1 Motor Radja Racing Bekasi | 36 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bengkel | 37 |
| Gambar 4.3 Kesenjangan (<i>Gap</i>) Setiap Atribut Pelayanan..... | 55 |
| Gambar 4.4 Kesenjangan (<i>Gap</i>) Setiap Dimensi Pelayanan..... | 56 |
| Gambar 4.5 <i>Relationship</i> Matriks | 70 |
| Gambar 4.6 Hubungan antar Parameter Teknik..... | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Kuesioner
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Matriks *House of Quality (HoQ)*
6. Lembar Cek Plagiasi
7. Biodata Mahasiswa
8. Kartu Bimbingan Skripsi

