

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT***

**(STUDI KASUS PADA BENGKEL CASTROL CAHAYA
MOTOR DI TAMBUN SELATAN)**

SKRIPSI

Oleh :

**MUHAMAD AZMI AMRULLAH
201610215153**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT***

**(STUDI KASUS PADA BENGKEL CASTROL CAHAYA
MOTOR DI TAMBUN SELATAN)**

SKRIPSI

Oleh :

**MUHAMAD AZMI AMRULLAH
201610215153**



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

202

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Untuk
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan
Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus
Pada Bengkel Castrol Cahaya Motor Di Tambun
Selatan)

Nama Mahasiswa : Muhamad Azmi Amrullah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215153

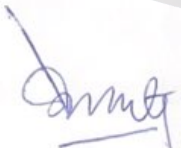
Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Februari 2022



Pembimbing 1

Pembimbing 2


Ir. SUMANTO, M.T.

NIDN : 0306056101


ROBERTA HENI A T, S.T., M.T.

NIDN : 0314078801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Pada Bengkel Castrol Cahaya Motor Di Tambun Selatan)

Nama Mahasiswa : Muhamad Azmi Amrullah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215153

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Februari 2022

Ketua Tim Penguji : Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.

NIDN : 0309098501

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

NIDN : 0312128203

Penguji II : Ahmad Fauzi, S.Pd., M.Si.

NIDN : 0326098801

Ketua Program
Studi Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.

NIDN : 0309098501

Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.

NIDN : 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul,

“Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Pada Bengkel Castrol Cahaya Motor Di Tambun Selatan)”.

Ini adalah hasil penelitian saya sendiri, tidak termasuk bahan penulisan dari orang lain. Kecuali kutipan-kutipan untuk gambaran yang dimana sudah jelas sumbernya dan sesuai dengan aturan penyusunan penelitian.

Jika dikemudian hari terdapat kecurangan dalam pekerjaan dalam penelitian ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Saya menyetujui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan makalah yang berbentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 05 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Azmi Amrullah

201612015153

ABSTRAK

Muhamad Azmi Amrullah. 201610215153. “Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Quality Function Deployment di Bengkel Castrol Cahaya Motor di Tambun Selatan”.

Bengkel Cahaya Motor adalah bengkel independen yang melayani servis segala macam merk sepeda motor. Adapun pelayanan yang diberikan mulai dari servis berkala, tune up, perbaikan ringan, modifikasi, dan yang lainnya. Namun saat ini Bengkel Cahaya Motor masih memiliki masalah terhadap kepuasan pelanggan, seperti terjadinya komplek atas jasa service yang diberikan, seperti proses servis yang kurang baik, ketersediaan *spare part* yang kurang lengkap, tidak adanya fasilitas hiburan, ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya komunikasi dari mekanik kepada pelanggan.. Untuk itu dilakukanlah penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pendekatan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat 8 point prioritas kebutuhan konsumen yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan namun dari hasil yang didapatkan yang menjadi titik fokus perbaikan yaitu menyediakan garansi jika ada kerusakan *spare part* atau setelah proses servis dilakukan, karyawan harus lebih teliti pada proses servis, tersedianya peralatan dan *spare part* yang pelanggan butuhkan, adanya fasilitas hiburan dan tempat duduk yang bagus, ruang tunggu yang bersih, dan karyawan yang mampu memahami dan memberikan pelayanan yang sesuai, serta komunikatif.

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

ABSTRACT

Muhammad Azmi Amrullah. 201610215153. *“Analysis of Service Quality Improvement to Improve Customer Satisfaction Using the Quality Function Deployment Method at the Castrol Cahaya Motor Workshop in Tambun Selatan”.*

Bengkel Cahaya Motor is an independent repair shop that serves all kinds of motorcycle brands. The services provided start from periodic service, tune ups, minor repairs, modifications, and others. However, at this time, Cahaya Motor Workshop still has problems with customer satisfaction, such as complaints about the services provided, such as poor service processes, incomplete spare parts availability, lack of entertainment facilities, uncomfortable waiting rooms, lack of communication from mechanics to customers. For this reason, a research was conducted that aims to increase customer satisfaction with the approach of the Quality Function Deployment (QFD) method. The results of data processing show that there are 8 priority points for consumer needs that can increase customer satisfaction, but from the results obtained that become the focal point of improvement, namely providing a guarantee if there is damage to spare parts or after the service process is carried out, employees must be more careful in the service process, availability of equipment and spare parts that customers need, entertainment facilities and good seats, a clean waiting room, and employees who are able to understand and provide appropriate and communicative services.

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

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Muhamad Azmi Amrullah

NPM : 201610215153

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non – Exclusive Royalty-Right*). Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Pada Bengkel Castrol Cahaya Motor Di Tambun Selatan)”.

Beserta perangkat yang sudah ada, dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelolanya dalam bentuk basis data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta

Segala bentuk tuntutan hukuman yang terjadi atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Bekasi, 05 Februari 2022



Muhamad Azmi Amrullah

201612015153

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Pada Bengkel Castrol Cahaya Motor Di Tambun Selatan)” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan meraih gelar sarjana strata satu Fakultas Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dengan kesempatan ini peneliti akan menyampaikan ucapan trimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn), Dr. Bambang Karsono, Drs., 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 Jurusan Teknik Industri, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ir. Zulkani Sinaga, M.T selaku dosen Pembimbing Akademik TID A2 Regular Pagi.
5. Ir. Sumanto, M.T. Selaku dosen pembimbing pertama.
6. Roberta Heni Anggit Tanisri, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing kedua.
7. Kedua Orang Tua, Fadia Cantik dan teman-teman yang telah memberikan doa, semangat selama penyusunan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang telah membantu selama penulisan ini, baik berupa materil maupun nonmateril selama penyusunan skripsi berlangsung.

Bekasi, 05 Februari 2022



Muhamad Azmi Amrullah

201612015153

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Bagi Penulis	7
1.6.2 Bagi Perusahaan.....	7
1.6.3 Bagi Mahasiswa.....	7
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	7
1.7.1 Tempat Penelitian	7
1.7.2 Waktu Penelitian.....	7
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Definisi Pengembangan.....	9
2.2 Definisi Strategi.....	9
2.2.1 Peranan Strategi	11
2.2.2 Klasifikasi Strategi.....	12

2.3 Definisi Peningkatan Kualitas (Pelayanan Jasa)	13
2.3.1 Faktor-faktor dalam Pelayanan Jasa	13
2.3.2 Analisis Aliran Proses.....	14
2.3.3 Karakteristik Jasa.....	16
2.3.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	18
2.3.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	20
2.3.6 Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa.....	21
2.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	23
2.4.1 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	26
2.4.2 Keunggulan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	27
2.4.3 Tahapan Implementasi <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	28
2.5 Penyatuan Suara Pelanggan (Voice Of Customer).....	29
2.6 House Of Quality (HOQ)	30
2.7 <i>Benchmarking</i>	33
2.8 Diagram Pareto.....	34
2.9 Penelitian Terdahulu.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Metode Pengambilan Sampel.....	41
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
3.5.1 Uji Validitas.....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	43
3.7 Kerangka Berpikir	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Pengumpulan Data	49
4.2 Karakteristik Responden	46
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.3 Pembahasan Penelitian	47

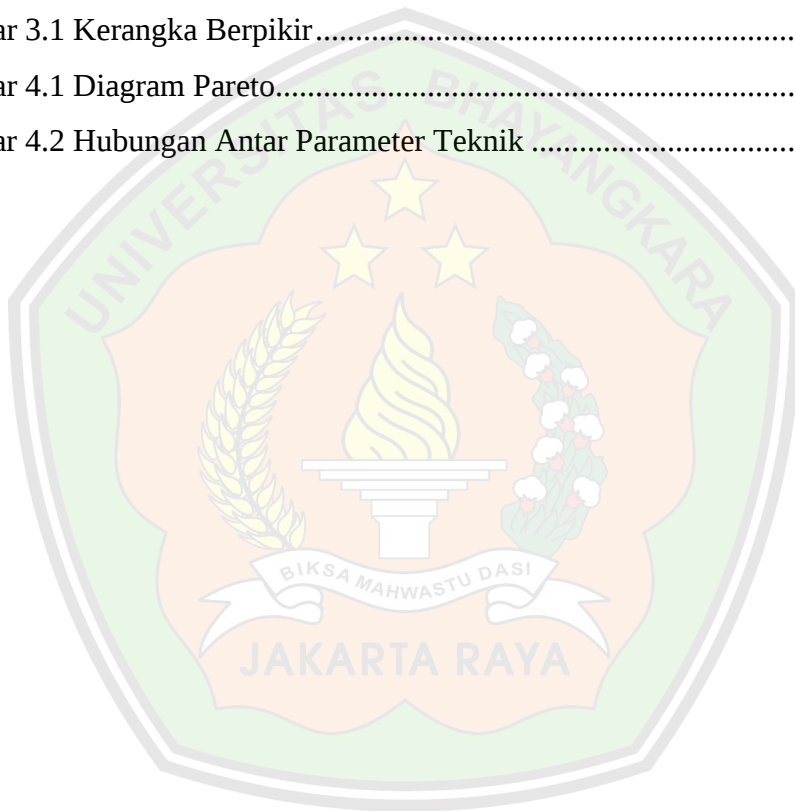
4.3.1 Nilai Kualitas Pelayanan.....	47
4.3.2 Nilai Kepuasan Pelanggan	50
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.4.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	52
4.4.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	53
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	54
4.5 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan <i>Quality Function Deployment</i>	54
4.5.1 Kebutuhan Pelayanan (<i>Customer Needs</i>)	54
4.5.2 Penilaian Kualitas Pelayanan	55
4.5.3 Penilaian Kepuasan Pelanggan	56
4.5.4 Matriks Teknis	57
4.5.5 Matriks Hubungan Kepuasan Pelanggan Serta Respon Teknis	58
4.5.6 Pengembangan Hubungan Antar Matriks <i>How</i>	60
4.5.7 Nilai Kepentingan Teknis (<i>Technical Priorities</i>)	61
4.5.8 Perhitungan Persentase Prioritas Total Persyaratan Teknis	63
4.5.9 <i>House Of Quality</i>	64
4.6 Hasil Pembahasan Masalah	65
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Total komplek bulan Juni – Desember 2020	3
Tabel 1.2 Total Kumulatif keluhan bulan Juni – Desember 2020	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Skala Likert	51
Tabel 4.4 Bobot Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.5 Tabel Interval Penilaian	53
Tabel 4.6 Tabel Rank Indeks	53
Tabel 4.7 Skala Likert Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.8 Bobot Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.10 Karakteristik Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.13 <i>Customer Need</i>	59
Tabel 4.14 Nilai Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.15 Skor Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.16 Atribut Persyaratan Teknis.....	62
Tabel 4.17 Matriks Hubungan Antara Matriks <i>What</i> dan <i>How</i>	63
Tabel 4.18 <i>Technical Priorities</i>	66
Tabel 4.19 Nilai % <i>Of Total Priorities</i>	67
Tabel 4.20 Tabel Ranking Kepuasan Pelanggan.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Pareto.....	1
Gambar 2.1 Diagram Proses <i>Total Care</i>	16
Gambar 2.2 Data Kualitatif dan Kuantitatif.....	30
Gambar 2.3 Hubungan Antara <i>Customer Needs</i> dan <i>Technical Response</i>	32
Gambar 2.4. Hubungan Timbal Balik Antara <i>Technical Correlation</i>	33
Gambar 2.5 Contoh <i>House Of Quality</i>	34
Gambar 2.6 Contoh Diagram Pareto.....	36
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	48
Gambar 4.1 Diagram Pareto.....	49
Gambar 4.2 Hubungan Antar Parameter Teknik	65



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner
2. Lampiran Pengumpulan Data

