

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(STUDI KASUS CAFE XYZ RAWALUMBU)**

SKRIPSI

Oleh:

CHUSNUL CHOTIMAH

201610215214



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2020

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(STUDI KASUS CAFE XYZ RAWALUMBU)**

SKRIPSI

Oleh:

CHUSNUL CHOTIMAH

201610215214



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe XYZ Rawalumbu)

Nama Mahasiswa : Chusnul Chotimah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215214

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 18 Juli 2020

Bekasi, 22 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Alloysius Vendhi P., S.T., M.T.

NIDN 0317117905



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

NIDN 0322087201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe XYZ Rawalumbu)

Nama Mahasiswa : Chusnul Chotimah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215214

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2020

Bekasi, 22 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Roberta Heni Anggit, S.T., M.T.
NIDN 0314078801

Penguji I : Tubagus Hedi S, S.T., M.M.
NIDN 0413117602

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

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri


Drs. Solihin, M.T.
NIDN 0320066605

Dekan
Fakultas Teknik


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

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (STUDI KASUS CAFE XYZ)”**, ini 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 di kemudian hari ditemukan 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 memberi 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, 22 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Chusnul Chotimah

201610215214

ABSTRAK

CHUSNUL CHOTIMAH 201610215214. Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe Xyz Rawalumbu)

Bisnis kuliner di kota Bekasi berkembang semakin banyak baik bistro, cafe ataupun restoran cepat saji lainnya. Hal ini mendorong para pengusaha dan investor untuk berbisnis kuliner. Hal itupun membuat semakin banyaknya persaingan. Salah satu usaha kuliner cepat saji adalah cafe XYZ. Penelitian ini membahas tentang analisis kualitas pelayanan di cafe XYZ terhadap kebutuhan konsumen yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap cafe XYZ. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dianggap penting oleh pelanggan, mengetahui skala prioritas apa yang sebaiknya dilakukan cafe XYZ untuk memenuhi keinginan pelanggan berdasarkan *voice of customer* berdasarkan hasil pembobotan serta mengetahui karakteristik atau persyaratan teknis apa saja yang sebaiknya diberikan oleh cafe XYZ untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya berdasarkan skala pembobotan prioritas. Metode pengolahan data yang dilakukan adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan menggunakan *matrix house of quality*. Hasil penelitian ini terdapat 15 atribut kebutuhan konsumen (*Voice OF customer*) yang juga telah diurutkan berdasarkan skala prioritas perbaikan, dengan prioritas utama adalah cita rasa menu lezat dan *fresh* serta terdapat 8 atribut persyaratan teknis.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan , *Voice of Customer*, kepuasan pelanggan, *Quality Function Deployment* (QFD), *House Of Quality*

ABSTRACT

CHUSNUL CHOTIMAH 201610215214. *Analysis of Service Quality Improvement in an Effort to Increase Customer Satisfaction Using the Quality Function Deployment Method (Case Study of Cafe Xyz Rawalumbu)*

Culinary business in the city of Bekasi is growing more and more either bistro, cafe or the other fast food restaurants. This encourages entrepreneurs and investors to do culinary business. That also makes more and more competition. One of the fast food culinary businesses is the XYZ cafe. This study discusses the analysis of service quality at XYZ cafe to the needs of consumers aimed at increasing customer satisfaction and loyalty towards XYZ cafe. The purpose of this study is to know the attributes of customer needs and desires that are considered important by the customer, know the priority scale what should be done cafe XYZ to meet customer desires based on the voice of customer based on the results of weighting and know what technical characteristics or requirements should be given by cafe XYZ to meet the needs and customer desires based on priority weighting scale. The data processing method used is the Quality Function Deployment (QFD) method using the matrix house of quality. The results of this study there are 15 attributes of consumer needs (Voice OF customers) which have also been sorted by priority scale of improvement, with the first priority being delicious and fresh of menu flavors and there are 8 attributes of technical requirements.

Keywords: Service Quality, Voice of Customer, customer satisfaction, Quality Function Deployment (QFD), House of Quality

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

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

Nama Mahasiswa : Chusnul Chotimah
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215214
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free-Right*), atas skripsi yang berjudul:

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (STUDI KASUS
CAFE XYZ RAWALUMBU)**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasiannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Bekasi, 22 Juli 2020



Chusnul Chotimah

201610215214

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Rabb semesta alam, pencipta langit, bumi, dan segala isinya. Hanya dengan petunjuk dan karunia Allah, skripsi yang berjudul “ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (STUDI KASUS CAFE XYZ RAWALUMBU)”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh gelar sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam menyusun skripsi ini, penulis mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak maka tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bpk Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono. SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Ismaniah, S.Si.,MM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bpk Drs. Solihin, MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bpk Alloysius Vendhi Prasmoro, ST., MT. Sebagai Dosen pembimbing akademik atau pembimbing satu yang selalu sabar dalam membimbing dan selalu merespons cepat dalam memberikan arahan saat berkonsultasi untuk penyelesaian skripsi ini
5. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing penulisan atau Pembimbing dua yang juga selalu sabar dalam membimbing dan selalu merespons cepat dalam memberikan arahan saat berkonsultasi untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Tubagus Hedi S., S.T., M.M.
7. Mama Papa tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan dan

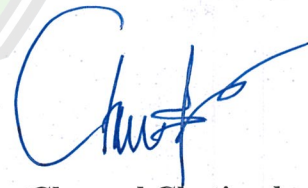
memfasilitasi segala kebutuhan agar skripsi ini segera selesai.

8. Bapak dan ibu pemilik cafe XYZ yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta selalu bersedia untuk dilakukan wawancara.
9. Teman teman angkatan 2016 terutama kelas TID A3 yang selalu memberi dukungan
10. Reren, Alya, Anggun, Restu, Vidia Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Semangat untuk teman teman angkatan 2016 yang sedang berjuang di tahun 2020 ini, dimana kita semua merasakan dampak dari terjadinya wabah COVID 19 tahun 2020 ini, yang menyebabkan terhambatnya penelitian, menurunnya ekonomi dan lain sebagainya. Tahun 2020 ini membuat kita menjadi angkatan yang spesial dan berbeda. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi yang membacanya

Bekasi, 22 Juli 2020



Chusnul Chotimah

2016.102.152.14

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	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.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pelayanan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	12

2.4 Metode <i>Quality Function Deployment</i>	12
2.4.1. Tahap-tahap Analisis <i>Quality Functon Deployment</i>	13
2.4.2. Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	14
2.4.3. Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> pada Perusahaan jasa	15
2.4.4. Matriks <i>House OF Quality</i>	17
2.4.5. Tahap Tahap Pembuatan House Of Quality	19
2.5 Metode Kano	20
2.6 Metode IPA	21
2.7 Metode SWOT.....	21
2.8 Metode Servqual.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3. Metode Pengumpulan Data	24
3.3.1. Perancangan Kuesioner.....	25
3.3.2. Penyebaran Kuesioner.....	26
3.4. Sumber Data Responden	30
3.4.1. Pengumpulan Data yang diperoleh dari Konsumen.....	30
3.4.2. Pengumpulan Data yang diperoleh dari Pengelola Cafe.....	31
3.5. Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1. Populasi.....	34
3.5.2. Sampel.....	35
3.6. Pengolahan Data	35
3.7. Analisis Data dengan Menggunakan Metode QFD.....	38
3.8. Kerangka Berpikir	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Karakteristik Responden.....	44

4.1.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	45
4.1.4. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	46
4.2 Pembahasan Penelitian	46
4.2.1. Bobot Kepentingan.....	47
4.2.2. Nilai Kepuasan Cafe XYZ.....	49
4.2.3. Nilai Kepuasan Cafe Pesaing (123).....	52
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.3.1. Uji Validitas	54
4.3.2. Uji Reliabilitas	57
4.4 Penerapan Metode <i>Quality Function Deployment</i>	58
4.4.1. Kebutuhan Pelanggan (<i>Costumer Need</i>)	58
4.4.2. Penentuan Tingkat Kepentingan (<i>Importance to Customer</i>).....	59
4.4.3. Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan di Cafe XYZ	61
4.4.4. Penilaian Kepuasan Terhadap Cafe Kompetitor	62
4.4.5. Nilai Target.....	63
4.4.6. Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>).....	64
4.4.7. Poin Penjualan (<i>Sales Point</i>)	66
4.4.8. Bobot Atribut Jasa (<i>Absolute Weight</i>)	68
4.4.9. Normalisasi Bobot Atribut Jasa (<i>% of weight</i>)	69
4.4.10. Persyaratan Teknis.....	74
4.4.11. Hubungan Matriks Kebutuhan Pelanggan serta Respons Teknis	76
4.4.12. Pengembangan Hubungan antar Matriks <i>Hows</i>	77
4.4.13. Nilai kepentingan Teknis (<i>Technical Priorities</i>)	78
4.4.14. Perhitungan Persentase Prioritas Total Persyaratan Teknis.....	79
4.5 Matriks House Of Quality	81
BAB V PENUTUP	82
5.1. Kesimpulan.....	82

5.2. Saran..	84
--------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Menu Cafe XYZ	2
Tabel 1.2 Jumlah Rata-Rata Order Pelanggan.....	3
Tabel 1.3 Keuntungan cafe XYZ Tahun 2015 - 2016	4
Tabel 1.4 Keuntungan cafe XYZ Tahun 2017 - 2018	4
Tabel 1.5 Keuntungan cafe XYZ Tahun 2019.....	5
Tabel 1.6 Ulasan Keluhan Pelanggan	6
Tabel 2.1 Pengaruh Hubungan HOQ.....	18
Tabel 2.2 Parameter Interaksi	19
Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan kepuasan dan kepentingan konsumen	27
Tabel 3.2 Atribut Pertanyaan kepuasan cafe Pesaing	29
Tabel 3.3 Atribut Teknis Cafe XYZ	31
Tabel 3.4 Nilai Koefisiensi Korelasi.....	37
Tabel 3.5 Skala Goal.....	39
Tabel 3.6 <i>Improvement Ratio</i>	40
Tabel 3.7 <i>Sales Point</i>	40
Tabel 3.8 Nilai Hubunga.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung	46
Tabel 4.5 Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 4.6 Bobot kepentingan cafe XYZ	48
Tabel 4.7 Bobot Kepuasan cafe XYZ.....	50

Tabel 4.8 Bobot Kepuasan Cafe 123	53
Tabel 4.9 Nilai r tabel	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Cafe XYZ	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Cafe 123.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.13 <i>Customer Need</i>	59
Tabel 4.14 Skor Kepentingan	60
Tabel 4.15 Skor Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.16 Penilaian Kompetitif.....	62
Tabel 4.17 Nilai Target.....	64
Tabel 4.18 Rasio Perbaikan.....	65
Tabel 4.19 <i>Sales Point</i>	67
Tabel 4.20 Nilai <i>Absolute Weight</i>	68
Tabel 4.21 Nilai % <i>OF Weight</i>	70
Tabel 4.22 Atribut Persyaratan Teknis	74
Tabel 4.23 <i>Technical Priorities</i>	79
Tabel 4.24 Nilai % <i>of Total Priorities</i>	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model QFD untuk perusahaan jasa.....	16
Gambar 2.2 <i>House Of Quality</i> (Rumah Kualitas).....	17
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 4.1 <i>Relationship Matriks</i>	77
Gambar 4.2 Hubungan antar parameter teknik.....	78
Gambar 4.3 <i>Matriks House Of Quality</i>	81



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian

