



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *FIXED  
BROADBAND* DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PT. X**

**SKRIPSI**

**UTAMY MAHARANI PUTRI  
1710312008**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
2021**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *FIXED  
BROADBAND* DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PT. X**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Teknik**

**UTAMY MAHARANI PUTRI**

**1710312008**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Utamy Maharani Putri  
NIM : 1710312008  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa *Fixed Broadband*  
Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD)  
di PT.X

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si.

Penguji Utama



Santika Sari, S.T., M.T.

Penguji I



M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.

Penguji II



Dr.Ir.Reda Rizal, B.Sc.,M.Si.

Dekan



A handwritten signature consisting of the number 9 followed by 6288 and a small mark.

Muhamad As'adi, MT,IPM.

Kepala Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 24 Juni 2021

## **HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *FIXED BROADBAND* DENGAN  
MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DI PT.X**

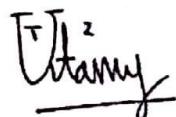
Disusun Oleh :

**UTAMY MAHARANI PUTRI**

1710312008

Fakultas Teknik

Program Studi S1 Teknik Industri



Menyetujui,



**M. Rachman Waluyo, S.T, M.T**

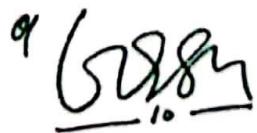
Pembimbing I



**Alina Cynthia Dewi, S.Si, M.T**

Pembimbing II

Mengetahui,



**Muhamad As'adi, MT,IPM**

Ketua Prodi S-1 Teknik Industri

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Utamy Maharani Putri  
NIM : 1710312008  
Program Studi : Teknik Industri

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Utamy Maharani Putri)

## **HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,  
saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Utamy Maharani Putri  
NIM : 1710312008  
Program Studi : Teknik Industri

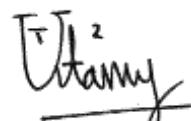
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti  
Nonekslusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang  
berjudul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *FIXED BROADBAND*  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*  
(SERVQUAL) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI  
PT.X”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini,  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih  
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat,  
dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya  
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 18 Juni 2021  
Yang menyatakan,



(Utamy Maharani Putri)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA *FIXED*  
*BROADBAND DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE*  
*QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION*  
*DEPLOYMENT (QFD) DI PT.X***

**Utamy Maharani Putri**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas jasa pelayanan telekomunikasi yang selama ini diberikan oleh PT.X terhadap setiap *customernya*. Permasalahan yang dihadapi oleh PT.X yaitu terdapatnya keluhan-keluhan yang ditujukan oleh pelanggan yang menandakan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.X. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan memperoleh metode terbaik sehingga dapat merekomendasikan rancangan usulan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT.X. Pada penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah pengintegrasian antara *Service Quality* (*Servqual*) dan *Quality Function Deployment* (*QFD*) yang dimodelkan kedalam bentuk *House of Quality*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi antara kedua metode ini cukup efektif untuk menganalisa kualitas pelayanan yang ada di PT.X. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan adalah bagaimana kemampuan petugas *customer care* dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa masalah dapat diselesaikan. Selanjutnya, langkah-langkah teknis yang menjadi prioritas utama yang dijadikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan evaluasi dan *briefing* secara berkala keseluruhan karyawan agar mendapatkan *product knowledge* yang baik.

**Kata Kunci :** *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

***ANALYSIS OF FIXED BROADBAND SERVICE QUALITY  
USING SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHODS AT PT.X***

**Utamy Maharani Putri**

***ABSTRACT***

*This research was conducted to analyze the quality of telecommunications services that have been provided by PT.X to each of its customers. The problem faced by PT.X is that there are complaints addressed by customers which indicate that there is dissatisfaction with the services provided by PT.X. The purpose of this research is to obtain the attributes that are priority improvements and obtain the best method so that it can recommend the design of proposed improvements to improve service quality at PT.X and Quality Function Deployment (QFD) which is modeled in the form of House of Quality. Based on results of this research indicate that the integration between the two methods is quite effective to analyze the quality of services in PT.X. The attribute that is a priority for improving service quality is how the customer care staff's ability to answer questions is enough to convince me that the problem can be solved. Furthermore, technical steps that are the pain priority that are used as recommendations in an effort to improve the quality of customer satisfaction are to conduct periodic evaluations and briefings for all employees in order to obtain good product knowledge.*

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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Fixed Broadband dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) di PT. X**”, dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis menyadari, bahwa laporan skripsi ini dapat terwujud dengan baik karena adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebersar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa selalu memberikan banyak dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Natasha Chairani dan Mahardika Ramadhani Putra yang selalu menemani dan memberikan banyak dukungan saat penggeraan skripsi.
4. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
6. Bapak Muhammad As'adi, ST, MT, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
7. Bapak M. Rachman Waluyo, ST, MT, selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, memberikan arahan, pengetahuan, dan bantuan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

8. Ibu Alina Cynthia Dewi, S.Si, M.T, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan arahan, pengetahuan, dan bantuan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan staff Tata Usaha Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
10. Rekan-rekan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Mbak Farida, Bapak Afrijal, Bapak Slamet, Bapak Tikdo, Bapak Giyanto serta rekan-rekan yang bekerja di PT. X yang telah menyambut, mendukung, membimbing, memberikan arahan dan telah membantu saya dalam melakukan pengambilan data selama magang di PT. X.
12. Ayu, Denas, Hamada, Depi, Osin, Indri, Eka, Josua, Marudut dan Habil yang telah banyak memberi semangat kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
13. Denas selaku *partner* magang di PT. X. yang selalu memberikan banyak saran selama magang dan yang telah mendukung penulis selama pelaksanaan dan penyusunan skripsi.
14. Rekan-rekan Teknik Industri Angkatan 2017 Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan motivasi dan semangat selama pelaksanaan dan penyusunan skripsi.
15. Himpunan Mahasiswa Teknik Industri (HMTI UPNVJ) yang telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
16. Serta semua pihak yang telah membantu dalam melaksanakan kegiatan magang maupun penyusunan laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar penulis menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat memberikan ilmu, wawasan dan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca, serta dapat dikembangkan lebih lanjut.

Jakarta, 18 Juni 2021

Salam Hangat,

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup .....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Definisi Jasa.....	16
2.3 Kualitas Jasa .....	16
2.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	17
2.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pelanggan .....	19
2.8 Teknik Pengujian Instrumen Data .....	19
2.8.1 Uji Validitas .....	19
2.8.2 Uji Reliabilitas .....	20

2.9 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	20
2.9.1 Kesenjangan Pada SERVQUAL .....	21
2.9.2 Persepsi .....	23
2.9.3 Harapan .....	24
2.9.4 Perhitungan SERVQUAL .....	24
2.9.5 Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Aktual .....	25
2.10 <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM) .....	26
2.11 Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	28
2.11.1 Manfaat QFD .....	28
2.11.2 Tahapan-Tahapan dalam QFD .....	29
2.11.3 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	29
2.12 Metode-Metode Kualitas Pelayanan .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Objek dan Rencana Penelitian .....	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.3 Identifikasi Masalah .....	39
3.4 Pengumpulan Data .....	40
3.5 Penentuan Sampel Penelitian.....	40
3.6 Penyusunan Kuesioner .....	40
3.7 Penyebaran Kuesioner.....	45
3.8 Tahap Pengolahan dan Analisa Data .....	45
3.9 Tahap Akhir .....	47
3.10 Diagram Alir Penelitian.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	50
4.2 Penyusunan Kuesioner .....	50
4.3 Deskripsi Responden.....	55
4.4 Pengolahan Data .....	56
4.4.1 Uji Validitas .....	56
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	57
4.5 Perhitungan Nilai Ekspetasi Pelanggan .....	58
4.6 Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan .....	61

4.7 Perhitungan <i>Servqual Score</i> .....	64
4.8 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	71
4.8.1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Berdasarkan Atribut ...	71
4.8.2 <i>Importance Performance Matrix</i> .....	72
4.9 Perhitungan <i>Weighted Servqual Score</i> (WSC) .....	78
4.10 Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Aktual .....	79
4.11 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	83
4.11.1 <i>Voice of Customer</i> .....	83
4.11.2 <i>Planning Matrix</i> .....	85
4.11.3 <i>Technical Response</i> .....	105
4.11.4 <i>Relationship Matrix</i> .....	110
4.11.5 <i>Technical Correlation</i> .....	112
4.11.6 <i>Technical Response Priorities</i> .....	114
4.12 Analisis <i>House of Quality</i> (HOQ).....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>121</b>
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	122

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	11
<b>Tabel 2.2</b> Keterangan Nilai <i>Improvement Ratio</i> .....	32
<b>Tabel 2.3</b> <i>Relationship Matrix</i> .....	33
<b>Tabel 2.4</b> Simbol <i>Technical Correlation</i> .....	34
<b>Tabel 2.5</b> Metode-Metode Kualitas Pelayanan.....	35
<b>Tabel 3.1</b> Tabel Operasionalisasi Variabel.....	41
<b>Tabel 4.1</b> Tabel Atribut Pelayanan.....	51
<b>Tabel 4.2</b> Tabel Keterangan Skor Kuesioner Atribut Pelayanan .....	55
<b>Tabel 4.3</b> Rekapitulasi Uji Validitas KMO and Barlett's Test.....	57
<b>Tabel 4.4</b> Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	58
<b>Tabel 4.5</b> Nilai Ekspetasi Pelanggan Pada Kinerja di PT.X.....	60
<b>Tabel 4.6</b> Nilai Kepuasan Pelanggan Pada Kinerja di PT.X .....	63
<b>Tabel 4.7</b> Perhitungan <i>Servqual Score</i> Setiap Atribut Pelayanan.....	65
<b>Tabel 4.8</b> Perhitungan <i>Servqual Score</i> Pada Setiap Dimensi Pelayanan .....	70
<b>Tabel 4.9</b> Usulan Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	76
<b>Tabel 4.10</b> Perhitungan WSC .....	78
<b>Tabel 4.11</b> Peringkat ASC ( <i>Actual Servqual Score</i> ) Setiap Dimensi.....	80
<b>Tabel 4.12</b> Peringkat ASC ( <i>Actual Servqual Score</i> ) Tiap Atribut .....	81
<b>Tabel 4.13</b> Atribut <i>Voice of Customer</i> .....	84
<b>Tabel 4.14</b> Nilai <i>Importance to Customer</i> .....	85
<b>Tabel 4.15</b> Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i> .....	87
<b>Tabel 4.16</b> Nilai <i>Goal Internal</i> Perusahaan .....	89
<b>Tabel 4.17</b> Nilai <i>Sales Point</i> .....	91
<b>Tabel 4.18</b> Nilai <i>Improvement Ratio</i> .....	94
<b>Tabel 4.19</b> Nilai <i>Raw Weight</i> .....	96
<b>Tabel 4.20</b> Nilai <i>Normalized Raw Weight</i> .....	99
<b>Tabel 4.21</b> Nilai Total Keseluruhan <i>Planning Matrix</i> .....	101
<b>Tabel 4.22</b> Respon Teknis Pada Setiap Atribut .....	106
<b>Tabel 4.23</b> Simbol <i>Relationship Matrix</i> .....	110

<b>Tabel 4.24</b> <i>Relationship Matrix Antara Voice of Customer dengan Technical Response .....</i>	111
<b>Tabel 4.25</b> Simbol <i>Technical Correlation</i> .....	112
<b>Tabel 4.26</b> <i>Technical Response Priorities</i> .....	115

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Rekapitulasi Hasil Wawancara Kepada Pelanggan.....	3
<b>Gambar 1.2</b> Rekapitulasi Data Keluhan Pelanggan Tahun 2020 .....	4
<b>Gambar 1.3</b> Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Bulan Juni, Juli dan Desember Tahun 2020 .....	4
<b>Gambar 2.1</b> Model <i>Service Quality</i> .....	21
<b>Gambar 2.2</b> Diagram <i>Importance Performance Matrix (IPM)</i> .....	27
<b>Gambar 2.3</b> <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	30
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Alir Penelitian.....	49
<b>Gambar 4.1</b> Kesenjangan Atribut Pelayanan.....	69
<b>Gambar 4.2</b> Kesenjangan Dimensi Pelayanan.....	70
<b>Gambar 4.3</b> Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	73
<b>Gambar 4.4</b> <i>Weighted SERVQUAL Score (WSC)</i> Tiap Dimensi.....	79
<b>Gambar 4.5</b> <i>Technical Correlation</i> .....	113
<b>Gambar 4.6</b> <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	121

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1.** Kuesioner Tingkat Ekspetasi, Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan
- Lampiran 2.** Hasil Kuesioner Tingkat Ekspetasi Pelanggan
- Lampiran 3.** Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasa Pelanggan
- Lampiran 4.** Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan
- Lampiran 5.** Kuesioner Hasil Uji Validitas Ekspetasi Pelanggan
- Lampiran 6.** Kuesioner Hasil Uji Reliabilitas Ekspetasi Pelanggan
- Lampiran 7.** Kuesioner Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 8.** Kuesioner Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9.** Struktur Organisasi PT.X
- Lampiran 10.** Rekapitulasi Wawancara
- Lampiran 11.** Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 12.** Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2