



**RANCANGAN KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
SNEAKERS KVLTS SHOES CARE MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN QFD**

**SKRIPSI**

**HANI MUSYAFFA HADI**

**1710312045**

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



**RANCANGAN KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
SNEAKERS KVL T SHOES CARE MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN QFD**

**SKRIPSI**

**HANI MUSYAFFA HADI**

**1710312045**

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

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Hani Musyaffa Hadi  
NIM : 1710312045  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Rancangan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan Pada Sneakers KVLT Shoes Care  
Menggunakan Metode Servqual dan QFD

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.



**Ir. Donny Montreano, ST, MT, IPM.**

Penguji Utama



**M. Rachman Waluyo, ST, MT.**

Penguji I



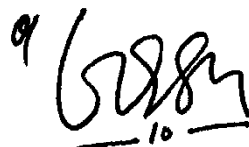
**Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si.**

Dekan



**Dr. Ir. Halim Mahfud, M.Sc.**

Penguji II



**Muhamad As'adi, MT.**

Kepala Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 16 Juli 2021

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING


KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA SNEAKERS KVL T SHOES CARE MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN QFD

Disusun Oleh :

Hani Musyaffa Hadi

1710312045

Menyetujui,



**Dr. Ir. Halim Mahfud, M.Sc.**

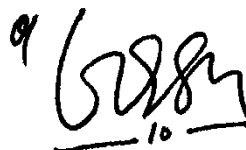
Pembimbing I



**Akhmad Nidhomuz Z, ST, MT.**

Pembimbing II

Mengetahui,



**Muhamad As'adi, MT**

Ketua Prodi S-1 Teknik Industri

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

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

Nama : Hani Musyaffa Hadi

NIM : 1710312045

Program Studi : Teknik Industri

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

### **RANCANGAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SNEAKERS KVLV SHOES CARE MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD**

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 : 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



Hani Musyaffa Hadi

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hani Musyaffa Hadi  
NIM : 1710312045  
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, 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



Hani Musyaffa Hadi

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang begitu besar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS BAHAN BAKAR AVTUR PADA TANGKI TIMBUN DI PT. XYZ TERHADAP NILAI *ELECTRICAL CONDUCTIVITY* SELAMA MASA COVID-19” dengan tepat waktu dan semaksimal mungkin.

Skripsi ini merupakan salah satu tanggung jawab yang harus ditempuh oleh mahasiswa sebagai persyaratan akademis untuk dapat menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan penelitian ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala bentuk nikmat yang tiada terkira kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Kedua orang tua dan adik-adik tercinta yang senantiasa memberikan dukungan terbaik dalam bentuk moril maupun materil.
3. Bapak Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Muhammad As’adi, S.T. M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak Dr. Ir. Halim Mahfud, M.Sc., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, dorongan, serta ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak Akhmad Nidhomuz Zaman, S.T, M.T., selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan dorongan dalam penyusunan Tugas Akhir.

7. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri dan Staff Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Seluruh tim UMKM Sneakers KVL T Shoes, Bag and Hat Treatments yang telah memberikan bantuan dan wawasan, serta keterampilan pada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Almaash Putridewi, sahabat terbaik yang selalu mendengar, mengerti dan memberi dukungan penuh kepada penulis.
10. Rizqi Mubaroq, teman Praktek Kerja Lapangan yang selalu berbagi informasi ditengah keterbatasan karena pandemi.
11. Ayu Putri Wardini selaku teman bimbingan, yang membantu penulis dalam memahami konsep penelitian dan berbagi informasi.
12. Muhammad Rizal dan Ariq Rifqi Zaini, teman pertama saya dilingkungan prodi Teknik Industri UPNVJ.
13. Lukman Hakim dan Abhirama Hamzah selaku teman-teman yang berjuang bersama, berbagi informasi, dan saling memotivasi.
14. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Industri 2017 yang telah memberikan kesan dan membantu penulis berkembang.
15. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis Baik moril ataupun materil secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis sadar bahwa penulisan Skripsi ini masih perlu untuk disempurnakan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik. Penulis mengucapkan trimakasih atas perhatiannya, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 23 Juli 2021



Hani Musyaffa Hadi



## 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 PERSETUJUAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN 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>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Pembatasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan (Jasa) .....	13
2.2.1 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	17
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) .....	23
2.6 Metode Service Quality (Servqual) .....	24
2.6.1 Kesenjangan Pada Servqual.....	25
2.6.2 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	28
2.6.3 Pengukuran Servqual .....	30
2.6.4 Harapan Dan Persepsi.....	33

2.7 Quality Function Deployment (QFD).....	35
2.7.1 House of Quality (HOQ).....	37
2.7.2 Pembentukan HOQ.....	41
2.8 Analisa Statistik.....	46
2.8.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
2.8.2 Teknik Pengumpulan Data.....	47
2.9 Teknik Analisis Data.....	47
2.9.1 Uji Validitas.....	47
2.9.2 Uji Reliabilitas.....	47

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Tahap Persiapan.....	49
3.1.1 Menentukan Topik Penelitian.....	49
3.1.2 Merumuskan Masalah.....	50
3.1.3 Menentukan Tujuan Penelitian.....	50
3.1.4 Menentukan Ruang Lingkup Penelitian.....	51
3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	51
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.3 Tahap Pengujian Data.....	56
3.4 Tahap Pengolahan Data.....	57
3.5 Tahap Analisis Hasil dan Pembahasan.....	59
3.6 Tahap Akhir Penelitian.....	60
3.7 Alur Penelitian.....	60

### **BAB 4 DATA DAN ANALISIS**

4.1 Pengumpulan Data.....	63
4.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	65
4.3 Uji Validitas.....	65
4.4 Uji Reliabilitas.....	70
4.5 Penilaian Hasil Kuesioner.....	72
4.5.1 Perhitungan Nilai Ekspektasi Konsumen.....	73
4.5.2 Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan.....	75
4.5.3 Perhitungan Servqual Score.....	78

4.5.4	Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	84
4.5.5	Perhitungan Weighted Servqual Score (WSC).....	85
4.5.6	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Aktual .....	86
4.6	Penyusunan Quality Function Deployment (QFD) .....	89
4.6.1	Pembuatan Matriks Informasi Konsumen .....	90
4.6.1.1	Penentuan Atribut Keinginan Konsumen (Customer Requirement).....	90
4.6.1.2	Tingkat Kepentingan.....	91
4.6.1.3	Menentukan Tujuan (Goal).....	93
4.6.1.4	Menentukan Titik Penjualan (Sales Point) .....	95
4.6.1.5	Perhitunga Improvement Ratio .....	96
4.6.1.6	Menentukan Raw Weight .....	98
4.6.1.7	Menentukan Normalized Raw Weight.....	100
4.6.2	Pembuatan Matriks Informasi Teknikal .....	102
4.6.2.1	Menentukan Technical Response (Respon Teknikal) 102	
4.6.2.2	Menentukan Correlation Matrix (Matriks Korelasi)....	106
4.6.2.3	Penentuan Relationship Matrix.....	107
4.6.2.4	Menentukan Arah Pengembangan Respon Teknis .....	109
4.6.2.5	Perhitungan Nilai Bobot Aspek Teknikal .....	110
4.6.3	Analisis House of Quality .....	114
4.6.4	Usulan Perbaikan .....	117

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	119
5.2	Saran .....	120

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 2.2 Kelebihan dan Kelemahan Penggunaan Servqual .....	15
Tabel 2.3 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL .....	31
Tabel 2.4 Tingkat Keandalan Konstruk .....	48
Tabel 3.1 Atribut-atribut penelitian.....	53
Tabel 3.2 Bobot relationship matrix.....	58
Tabel 3.3 Simbol correlation matrix .....	58
Tabel 4.1 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Pada Kuesioner Ekspektasi .....	67
Tabel 4.2 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Assurance Pada Kuesioner Ekspektasi.....	67
Tabel 4.3 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Tangibles Pada Kuesioner Ekspektasi.....	67
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Empathy Pada Kuesioner Ekspektasi .....	68
Tabel 4.5 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Responsiveness Pada Kuesioner Ekspektasi.....	68
Tabel 4.6 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Reliability Pada Kuesioner Kenyataan .....	68
Tabel 4.7 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Assurance Pada Kuesioner Kenyataan .....	68
Tabel 4.8 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Tangibles Pada Kuesioner Kenyataan .....	69
Tabel 4.9 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Empathy Pada Kuesioner Kenyataan .....	69
Tabel 4.10 Rekapitulasi Uji Validitas Dimensi Responsiveness Pada Kuesioner Kenyataan .....	69
Tabel 4.11 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Reliability Pada Kuesioner Kenyataan .....	71
Tabel 4.12 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Assurance Pada Kuesioner Kenyataan .....	71

Tabel 4.13 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Tangibles Pada Kuesioner	
Kenyataan .....	71
Tabel 4.14 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Empathy Pada Kuesioner	
Kenyataan .....	71
Tabel 4.15 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Responsiveness Pada Kuesioner	
Kenyataan .....	71
Tabel 4.16 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Reliability Pada Kuesioner	
Ekspektasi .....	71
Tabel 4.17 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Assurance Pada Kuesioner	
Ekspektasi .....	72
Tabel 4.18 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Tangibles Pada Kuesioner	
Ekspektasi .....	72
Tabel 4.19 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Empathy Pada Kuesioner	
Ekspektasi .....	72
Tabel 4.20 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Dimensi Responsiveness Pada Kuesioner	
Ekspektasi .....	72
Tabel 4.21 Nilai Ekspektasi Pelanggan Pada Kinerja UMKM Sneakers KVLTL...74	
Tabel 4.22 Nilai Kepuasan Pelanggan Pada Kinerja UMKM Sneakers KVLTL ....76	
Tabel 4.23 Perhitungan Servqual Skor Setiap Atribut Pelayanan.....79	
Tabel 4.24 Perhitungan Servqual Score Setiap Dimensi Pelayanan .....83	
Tabel 4.25 Perhitungan Weighted Servqual Score .....86	
Tabel 4.26 Nilai Kualitas Pelayanan Aktual .....87	
Tabel 4.27 Nilai Tingkat Kepentingan Setiap Atribut Pelayanan.....92	
Tabel 4.28 Nilai Tujuan (Goal) Internal Perusahaan .....94	
Tabel 4.29 Titik Penjualan (Sales Point).....95	
Tabel 4.30 Nilai Improvement Ratio .....97	
Tabel 4.31 Nilai <i>raw weight</i> .....98	
Tabel 4.32 Nilai <i>raw weight</i> .....100	
Tabel 4.33 Respon Teknis Pada Setiap Atribut .....102	
Tabel 4.34 Simbol Correlation Matrix .....106	
Tabel 4.35 Simbol Relationship matrix .....107	
Tabel 4.37 Simbol Arah Pengembangan Respon Teknis.....109	

Tabel 4.38 Arah Pengembangan Respon Teknis .....	109
Tabel 4.39 Nilai <i>Absolute Importance</i> .....	111
Tabel 4.40 Nilai <i>Relative Importance</i> .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Sneakers KVLV.....	3
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i> .....	26
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	29
Gambar 2.3 <i>House of Quality</i> (HOQ) dan Bagian-Bagiannya.....	38
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	61
Gambar 4.1 Kesenjangan (GAP) Setiap Atribut Pelayanan.....	82
Gambar 4.2 Kesenjangan (GAP) Setiap Atribut Pelayanan.....	84
Gambar 4.3 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	84
Gambar 4.4 <i>Matrix Correlation</i> .....	107
Gambar 4.5 Simbol Relationship Matrix .....	108
Gambar 4.6 Tabel <i>House of Quality</i> .....	116