



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL
DAN QFD DI PT SEJAHTERA BUANA TRADA
PULOGADUNG**

SKRIPSI

MUTIARA SALSABILA PUTRI

1910312068

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI

2022



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL
DAN QFD DI PT SEJAHTERA BUANA TRADA
PULOGADUNG**

SKRIPSI

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

MUTIARA SALSABILA PUTRI

1910312068

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2022**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

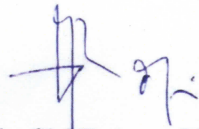
Nama : Mutiara Salsabila Putri

NIM : 1910312068

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Kepuasan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL dan QFD di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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. Siti Rohana N, MT

Penguji Utama



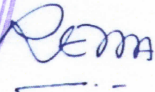
Dr. Nanang Alamsyah, ST, MT

Penguji I



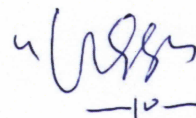
M. Rachman Waluyo, ST, MT

Penguji II



Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc. M.Si. IPU. ASEAN Eng.

Dekan Fakultas Teknik



Muhammad As'adi, S.T., M.T., IPM.

Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 Desember 2022

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL
DAN QFD DI PT SEJAHTERA BUANA TRADA PULOGADUNG**

Disusun oleh:

Mutiara Salsabila Putri

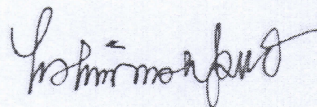
1910312068

Menyetujui,



M. Rachman Waluyo, ST, MT

Pembimbing I

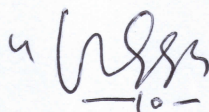


Dr. Ir. Halim Mahfud, M.Sc

Pembimbing II

Mengetahui,

Ketua Program Studi S-1 Teknik Industri



Muhammad As'adi, S.T., M.T., IPM.

Kepala Program Studi Teknik Industri

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Salsabila Putri
NIM : 1910312068
Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul:

“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI PT SEJAHTERA BUANA TRADA PULOGADUNG”

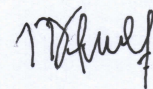
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 29 November 2022

Yang Menyatakan,



(Mutiara Salsabila Putri)

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Mutiara Salsabila Putri

NIM : 1910312068

Tanggal : 29 November 2022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 29 November 2022

Yang Menyatakan,



(Mutiara Salsabila Putri)

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI PT SEJAHTERA BUANA TRADA PULOGADUNG

Mutiara Salsabila Putri

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh PT Sejahtera Bana Trada Pulogadung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancangan layanan yang efisien yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan standar layanan yang sebelumnya diberikan. Pengintegrasian metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan QFD (*Quality Function Deployment*) yang dimodelkan dengan *House of Quality* merupakan pendekatan analitik yang digunakan dalam penelitian ini. Pengintegrasian kedua metode tersebut cukup efektif untuk menganalisis kualitas pelayanan di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung. Dimensi *reliability* merupakan variabel pelayanan yang harus diprioritaskan untuk perbaikan perusahaan. PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung harus dapat memberikan pelayanan ketepatan waktu *service* sesuai estimasi waktu pekerjaan, sesuai hasil integrasi kedua metode tersebut. Selain itu, hasil metode SERVQUAL dan QFD menunjukkan bahwa sistem *customer relationship management*, pemberian *training* pada pegawai secara rutin, menerapkan SOP pelayanan, manajemen SDM, dan kelengkapan fasilitas pelayanan adalah langkah-langkah teknis yang perlu dilakukan dan diprioritaskan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.

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

IMPROVING QUALITY OF *SERVICE* BASED ON CUSTOMER SATISFACTION USING SERVQUAL AND QFD METHODS AT PT SEJAHTERA BUANA TRADA PULOGADUNG

Mutiara Salsabila Putri

ABSTRACT

This research was conducted to evaluate the level of service offered by PT Sejahtera Bana Trada Pulogadung. This research aims to produce an efficient service design that the company can use to improve the service standards previously provided. The integration of the SERVQUAL (Service Quality) and QFD (Quality Function Deployment) methods which the House of Quality models is the analytical approach used in this study. Integrating the two methods is quite effective for analyzing service quality at PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung. The reliability dimension is a service variable that must be prioritized for company improvement. PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung must provide timely service according to estimated work time, according to the integration of the two methods. In addition, the results of the SERVQUAL and QFD methods show that the customer relationship management system, providing training to employees regularly, implementing service SOPs, HR management, and completing service facilities are technical steps that need to be carried out, and prioritized to improve and increase service quality in PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.

Keywords: *SERVQUAL, QFD, House of Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction*

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 “**Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Kepuasan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL dan QFD di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung**”, dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat atas semua bantuan dan bimbingan yang telah diberikan. Baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini sampai selesai. Secara khusus rasa terima kasih dan penghormatan sebesar-besarnya saya sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis.
2. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa telah membesarkan, mendidik, serta memberikan do'a dan dukungannya sehingga penulis dapat sampai ke tahap sekarang ini.
3. Bapak Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Muhammad As'adi, ST, MT, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak M. Rachman Waluyo, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan arahan, pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr.Ir. Halim Mahfud, MSc, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang tidak dapat disebutkan satupersatu, atas jasanya, ilmu, bimbingan dan bantuannya.

8. Teman-teman Teknik Industri UPN Veteran Jakarta yang juga telah membantu dan menyemangati penulis selama ini.

Tidak lupa penulis juga ingin meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan dan kekurangan dalam tugas akhir ini. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.

Jakarta, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Kualitas Pelayanan	8
2.2.1. Elemen Kualitas Pelayanan	8
2.2.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	10
2.3. Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	

2.5.	Industri Otomotif.....	15
2.6.	Metode SERVQUAL	16
2.6.1.	Kesenjangan pada SERVQUAL.....	17
2.6.2.	Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan	18
2.6.3.	Perhitungan pada SERVQUAL	19
2.6.4.	Ekspektasi	20
2.6.5.	Persepsi	21
2.7.	Metode QFD.....	22
2.7.1.	<i>House of Quality</i>	22
2.7.2.	Pembentukan <i>House of Quality</i>	24
2.8.	Ilmu Statistik	29
2.8.1.	Rumus Slovin.....	29
2.8.2.	Uji Validitas.....	29
2.8.3.	Uji Reliabilitas	30
BAB 3 METODE PENELITIAN		31
3.1.	Jenis Penelitian.....	31
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3.	Kerangka Pemikiran.....	31
3.4.	Tahap Pendahuluan	33
3.5.	Tahap Pengumpulan Data	34
3.5.1.	Sumber Data	34
3.5.2.	Teknik Pengumpul Data.....	34
3.5.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.5.4.	Identifikasi Atribut.....	36
3.6.	Tahap Pengolahan Data.....	40
3.7.	Tahap Hasil dan Pembahasan.....	42
3.8.	Tahap Akhir Penelitian	43
3.9.	<i>Flowchart</i> Penelitian	44
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1.	Pengumpulan Data	46
4.2.	Penyusunan Kuesioner	46
4.3.	Uji Validitas	48

4.4.	Uji Reliabilitas	51
4.5.	Penilaian Hasil Kuesioner	52
4.5.1.	Perhitungan Nilai Ekspektasi Pelanggan	52
4.5.2.	Perhitungan Nilai Persepsi Pelanggan	53
4.5.3.	Perhitungan SERVQUAL <i>Score</i>	55
4.5.4.	Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan	58
4.5.5.	Perhitungan <i>Weighted SERVQUAL Score</i> (WSC)	60
4.5.6.	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Aktual	61
4.6.	Penyusunan QFD	62
4.6.1.	Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan	63
4.6.2.	Pembuatan Matriks Informasi Teknikal	73
4.6.3.	Usulan Perbaikan	83
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1.	Kesimpulan	85
5.2.	Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2. 2 Tingkat Keandalan Variabel.....	30
Tabel 3. 1 Atribut Kualitas Jasa berdasarkan Dimensi SERVQUAL	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji KMO Atribut Kuesioner Ekspektasi Pelanggan	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Atribut Kuesioner Persepsi Pelanggan	49
Tabel 4. 3 Nilai MSA Dimensi <i>Tangible</i> pada Kuesioner Ekspektasi	49
Tabel 4. 4 Nilai MSA Dimensi <i>Reliability</i> pada Kuesioner Ekspektasi.....	49
Tabel 4. 5 Nilai MSA Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Kuesioner Ekspektasi.....	49
Tabel 4. 6 Nilai MSA Dimensi <i>Assurance</i> pada Kuesioner Ekspektasi.....	50
Tabel 4. 7 Nilai MSA Dimensi <i>Empathy</i> pada Kuesioner Ekspektasi	50
Tabel 4. 8 Nilai MSA Dimensi <i>Tangible</i> pada Kuesioner Persepsi	50
Tabel 4. 9 Nilai MSA Dimensi <i>Reliability</i> pada Kuesioner Persepsi.....	50
Tabel 4. 10 Nilai MSA Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Kuesioner Persepsi.....	50
Tabel 4. 11 Nilai MSA Dimensi <i>Assurance</i> pada Kuesioner Persepsi.....	50
Tabel 4. 12 Nilai MSA Dimensi <i>Empathy</i> pada Kuesioner Persepsi	50
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangible</i> pada Kuesioner Ekspektasi.....	51
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i> pada Kuesioner Ekspektasi	51
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Kuesioner Ekspektasi	51
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i> pada Kuesioner Ekspektasi	51
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i> pada Kuesioner Ekspektasi.....	51
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangible</i> pada Kuesioner Persepsi.....	51
Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i> pada Kuesioner Persepsi	52
Tabel 4. 20 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Kuesioner Persepsi..	52
Tabel 4. 21 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i> pada Kuesioner Persepsi	52
Tabel 4. 22 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i> pada Kuesioner Persepsi.....	52
Tabel 4. 23 Nilai Ekspektasi Pelanggan Pada Kinerja PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.....	52
Tabel 4. 24 Nilai Persepsi Pelanggan Pada Kinerja PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.....	54
Tabel 4. 25 Perhitungan SERVQUAL Skor Setiap Atribut Pelayanan.....	55
Tabel 4. 26 Perhitungan SERVQUAL Score Setiap Dimensi Pelayanan	57
Tabel 4. 27 Perhitungan <i>Weighted SERVQUAL Score</i>	61
Tabel 4. 28 Nilai Kualitas Pelayanan Aktual	61
Tabel 4. 29 Nilai Tingkat Kepentingan Setiap Atribut Pelayanan	65
Tabel 4. 30 Nilai Tujuan (<i>Goal</i>) Internal Perusahaan	66
Tabel 4. 31 Titik Penjualan (<i>Sales Point</i>).....	67
Tabel 4. 32 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	68
Tabel 4. 33 Nilai <i>Row Weight</i>	69

Tabel 4. 34 Nilai <i>Normalized Row Weight</i>	71
Tabel 4. 35 <i>Competitive Evaluation</i>	72
Tabel 4. 36 <i>Technical Response</i> Setiap Atribut.....	73
Tabel 4. 37 Simbol <i>Correlation Matrix</i>	75
Tabel 4. 38 Simbol <i>Relationship Matrix</i>	76
Tabel 4. 39 <i>Relationship Matrix</i>	77
Tabel 4. 40 Simbol Arah Pengembangan <i>Technical Response</i>	78
Tabel 4. 41 Arah Pengembangan <i>Technical Response</i>	78
Tabel 4. 42 Nilai <i>Absolute Importance</i>	79
Tabel 4. 43 Nilai <i>Relative Importance</i>	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius	18
Gambar 2. 2 Rumah QFD.....	23
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1 Kesenjangan (<i>Gap</i>) Setiap Atribut Pelayanan	56
Gambar 4. 2 Kesenjangan (<i>Gap</i>) Setiap Atribut Pelayanan	58
Gambar 4. 3 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan	58
Gambar 4. 4 <i>Matrix Correlation</i>	75
Gambar 4. 5 <i>House of Quality</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Keluhan pelanggan PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung selama satu tahun terakhir (Agustus 2021 – Juli 2022)
- Lampiran 2.** Kuesioner Tingkat Ekspektasi, Kepuasan, dan tingkat Kepentingan
- Lampiran 3.** Data Keseluruhan Hasil Kuesioner Tingkat Ekspektasi, Kepuasan, dan tingkat Kepentingan
- Lampiran 4.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi
- Lampiran 5.** Observasi Lapangan
- Lampiran 6.** Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 7.** Surat Izin Pengambilan Data