



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI
KEDAI KOPI SIGNIFIKAN DENGAN PENDEKATAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

SKRIPSI

NUR MUHAMMAD IKHSAN

1810312043

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2023



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI
KEDAI KOPI SIGNIFIKAN DENGAN PENDEKATAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana**

NUR MUHAMMAD IKHSAN

1810312043

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2023

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Nur Muhammad Ikhsan
NIM : 1810312043
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kedai Kopi Signifikan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment*

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.



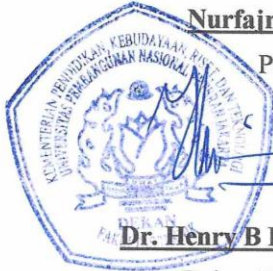
Donny Montreano, ST., MT., IPM.

Penguji Utama



Nurfajriah ST., MT.,

Penguji I



Dr. Henry B H Sitorus, ST., MT.

Dekan Fakultas Teknik

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Juli 2023



Dr. Nanang Alamsyah, ST., MT., IPM.

Penguji II



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

Kepala Program Studi Teknik Industri

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DI KEDAI KOPI SIGNIFIKAN DENGAN
PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT*

Disusun oleh:

Nur Muhammad Ikhsan
1810312043

Menyetujui,



Dr. Nanang Alamsyah, ST., MT.,

IPM.

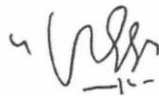
Pembimbing I



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

Pembimbing II

Mengetahui,



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

Kepala Program Studi Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nur Muhammad Ikhsan

NIM : 1810312043

Tanggal : 11 Juli 2023

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

Jakarta, 11 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Nur Muhammad Ikhsan)

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

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

Nama : Nur Muhammad Ikhsan

NIM : 1810312043

Program Studi : Teknik Industri

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

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DI KEDAI KOPI SIGNIFIKAN DENGAN
PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT*”**


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 : 11 Juli 2023

Yang Menyatakan,


(Nur Muhammad Ikhsan)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DI KEDAI KOPI SIGNIFIKAN DENGAN
PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT***

Nur Muhammad Ikhsan

ABSTRAK

Seiring ketatnya persaingan usaha kopi, masih ditemukan beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kopi Signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas pelayanan, dengan tujuan untuk mendapatkan skema pelayanan yang efektif bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya diterapkan di Kedai Kopi Signifikan. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah pengintegrasian antara *Service Quality* (Servqual) dan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang dimodelkan kedalam bentuk *House of Quality* (HOQ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang selayaknya diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah variabel dimensi *reliability* dan untuk atributnya adalah Kedai Kopi Signifikan harus mampu meningkatkan Kecepatan dan ketepatan dalam menyajikan pesanan. Di samping itu, didapatkan hasil bahwa langkah teknis yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan ditingkatkan oleh Kedai Kopi Signifikan adalah dengan Pemberian pelatihan pada karyawan secara rutin.

Kata kunci: *Service Quality*, Atribut Pelayanan, Variabel Pelayanan, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*.

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION TO IMPROVE SERVICE QUALITY IN
SIGNIFIKANT COFFEE SHOPS USING THE SERVICE
QUALITY AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
METHOD APPROACHES***

Nur Muhammad Ikhsan

ABSTRACT

Along with the intense competition in the coffee shop business, there are still several factors that cause customer dissatisfaction with the quality of service provided by Signifikan Coffee Shops. Therefore, this research was conducted to analyze the quality of service, with the aim of obtaining an effective service scheme for the company in improving the service quality that was previously implemented at the Signifikan Coffee Shop. This study uses an analytical method by integrating Service Quality (Servqual) and Quality Function Deployment (QFD) methods which are modeled into House of Quality (HOQ). The results showed that the service variable that should be prioritized for develop and improvement was the variable dimension of reliability and for its attribute, Signifikan Coffee Shops should be able to increase the agility and accuracy in serving orders. In addition, the results show that the technical steps that is a priority for develop and improvement by Signifikan Coffee Shops is to conduct training on employees on a regular basis.

Keywords: *Service Quality, Service Attributes, Service Variable, Quality Function Deployment, House of Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kedai Kopi Signifikan dengan Pendekatan Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan yang wajib ditempuh untuk menyelesaikan program studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknik UPN Veteran Jakarta.

Selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing, hingga memberikan dukungan dalam menyusun skripsi hingga selesai, di antaranya kepada:

1. Allah SWT Yang Maha Baik yang telah memberikan Rahmat dan Nikmat-Nya kepada penulis dalam menjalani proses penyusunan laporan sehingga berjalan lancar hingga selesai.
2. Kepada kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa dari awal hingga akhir.
3. Bapak Dr. Ir Reda Rizal, M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Muhammad Asadi, ST. MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak Dr. Nanang Alamsyah, ST. MT., yang telah bersedia menjadi dosen pembimbing 1 dalam penyusunan proposal skripsi dan telah memberikan banyak masukan serta dukungan moral yang positif bagi penyusunan laporan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Asadi, ST. MT. IPM, yang telah bersedia menjadi dosen pembimbing 2 dalam penyusunan proposal skripsi.
7. Seluruh Pihak Kedai Kopi Signifikan yang telah mengizinkan bekerja sama dan membantu penulis dalam proses pengambilan data.

8. Seluruh sahabat-sahabat terdekat penulis yang telah memberikan dukungan, masukan, serta senantiasa memberikan motivasi dan hiburan agar penulis cepat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar HMTI UPNVJ yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama penulisan dan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 25 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
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 Jasa	8
2.3 Kualitas Pelayanan (Jasa)	8
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	10
2.7 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	11
2.7.1 Kesenjangan Pada <i>SERVQUAL</i>	11
2.7.2 Prioritaas Perbaikan Kualitas Pelayanan	13
2.7.3 Pengukuran <i>SERVQUAL</i>	14

2.8	Metode Quality Function Deployment (QFD)	15
2.8.1	House of Quality (HOQ)	15
2.8.2	Pembentukan HOQ.....	17
2.9	QFD dan <i>SERVQUAL</i>	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Jenis Penelitian	22
3.2	Lokasi Penelitian	22
3.3	Tahap Persiapan.....	22
3.4	Menentukan Topik Penelitian.....	23
3.4.1	Merumuskan Masalah	23
3.4.2	Menentukan Topik Penelitian	23
3.4.3	Menentukan Ruang Lingkup Penelitian	24
3.5	Metode Pengumpulan Data	24
3.5.1	Jenis dan Sumber Data	24
3.5.2	Populasi dan Sampel	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.7	Tahap Pengujian Data.....	28
3.8	Tahap Pengolahan Data	29
3.9	Tahap Analisis Hasil dan Pembahasan	31
3.10	Tahap Akhir Penelitian	32
3.11	Alur Penelitian	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Pengolahan Data	34
4.2	Penyusunan Kuisisioner	34
4.3	Penentuan Jumlah Sampel	36
4.4	Uji Validitas.....	36
4.5	Uji Reliabilitas	39
4.6	Penilaian Hasil Kuesioner	40
4.6.1	Perhitungan Hasil Ekspektasi Konsumen.....	41
4.6.2	Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan (Kenyataan).....	43
4.6.3	Perhitungan <i>Gap Score Servqual</i>	45
4.6.4	Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	49

4.6.5	Perhitungan <i>Weighted Servqual Score</i> (WSC).....	50
4.6.6	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Aktual	51
4.7	Penyusunan Quality Function Deployment (QFD)	53
4.7.1	Pembuatan Matriks Informasi Konsumen	53
4.7.1.1	Penentuan Atribut Keinginan Konsumen (<i>Costumer Requirement</i>)	53
4.7.1.2	Tingkat Kepentingan (Level of Importance)	54
4.7.1.3	Menentukan Tujuan (<i>Goal</i>)	56
4.7.1.4	Menentukan Titik Penjualan (<i>Sales Point</i>).....	57
4.7.1.5	Perhitungan Improvement Ratio.....	58
4.7.1.6	Menentukan <i>Raw Weight</i>	59
4.7.1.7	Menentukan Normalized Row Weight	60
4.8	Pembuatan Matriks Informasi Teknikal	61
4.8.1	Menentukan Tehcnical Response (Respon Teknikal)	61
4.8.2	Menentukan <i>Correlation Matrix</i> (Matriks Korelasi).....	63
4.8.3	Penentuan Relationship Matrix	64
4.8.4	Menentukan Arah Pengembangan Respon Teknis.....	66
4.8.5	Perhitungan Nilai Bobot Aspek Teknikal	67
4.8.6	Analisis House of Quality	69
4.9	Usulan Perbaikan	72
BAB 5 ESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2.2 Point QFD dan <i>SERVQUAL</i>	21
Tabel 3.1 Atribut-atribut penelitian.....	26
Tabel 3.2 Bobot <i>Relationship Matrix</i>	30
Tabel 3.3 Simbol <i>correlation matrix</i>	31
Tabel 4.1 Rekapitulasi Uji Validitas Reliability Pada Kuesioner Ekspektasi.....	37
Tabel 4.2 Rekapitulasi Uji Validitas Assurance Pada Kuesioner Ekspektasi.....	37
Tabel 4.3 Rekapitulasi Uji Validitas Tangibles Pada Kuesioner Ekspektasi.....	38
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Validitas Empathy Pada Kuesioner Ekspektasi.....	38
Tabel 4.5 Rekapitulasi Uji Validitas Responsiveness Pada Kuesioner Ekspektasi	38
Tabel 4.6 Rekapitulasi Uji Validitas Reliability Pada Kuesioner Kenyataan.....	38
Tabel 4.7 Rekapitulasi Uji Validitas Assurance Pada Kuesioner Kenyataan.....	38
Tabel 4.8 Rekapitulasi Uji Validitas Tangibles Pada Kuesioner Kenyataan.....	39
Tabel 4.9 Rekapitulasi Uji Validitas Empathy Pada Kuesioner Kenyataan.....	39
Tabel 4.10 Rekapitulasi Uji Validitas Responsiveness Pada Kuesioner Kenyataan	39
Tabel 4.11 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Pada Kuesioner Kenyataan.....	40
Tabel 4.12 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Pada Kuesioner Ekspektasi.....	40
Tabel 4.13 Nilai Ekspektasi Pelanggan Pada Kinerja Kedai Kopi Signifikan.....	42
Tabel 4.14 Nilai Kepuasan Pelanggan Pada Kinerja Kedai Kopi Signifikan.....	44
Tabel 4.15 Perhitungan Servqual Skor Setiap Atribut Pelayanan.....	46
Tabel 4.16 Perhitungan Servqual Score Setiap Dimensi Pelayanan.....	48
Tabel 4.17 Perhitungan Weighted Servqual Score.....	50
Tabel 4.18 Nilai Kualitas Pelayanan Aktual.....	51
Tabel 4.19 Nilai Tingkat Kepentingan Setiap Atribut Pelayanan.....	55
Tabel 4.20 Nilai Tujuan (<i>Goal</i>) Internal.....	56
Tabel 4.21 Titik Penjualan (<i>Sales Point</i>).....	57
Tabel 4.22 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	58
Tabel 4.23 Nilai <i>Row Weight</i>	59

Tabel 4.24 Nilai <i>Normalized Row Weight</i>	60
Tabel 4. 25 Respon Teknis Pada Setiap Atribut.....	62
Tabel 4.26 Simbol <i>Correlation Matrix</i>	63
Tabel 4. 27 Simbol dan Nilai <i>Relationship Matrix</i>	64
Tabel 4. 28 <i>Relationship Matrix</i>	65
Tabel 4. 29 Simbol Arah Pengembangan Respon Teknis	66
Tabel 4. 30 Arah Pengembangan Respon Teknis.....	66
Tabel 4. 31 Nilai <i>Absolute Importance</i>	68
Tabel 4. 32 Nilai <i>Relative Importance</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Kedai Kopi Signifikan	2
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i>	11
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	13
Gambar 2.3 Rumah QFD.....	16
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Kesenjangan (Gap) Setiap Atribut Pelayanan	47
Gambar 4.2 Kesenjangan (Gap) Setiap Atribut Pelayanan	49
Gambar 4.3 Prioritas perbaikan kualitas pelayanan	49
Gambar 4.4 <i>Matrix Correlation</i>	64
Gambar 4.5 <i>House of Quality</i>	71