



**PENGEMBANGAN LAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL, *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD),
DAN *ELECTRE* DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
(JARGI SARANA PESTA)**

SKRIPSI

MUHAMMAD DHAFRA RAIHAN

2110312083

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2025**



**PENGEMBANGAN LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL,
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD), DAN *ELECTRE* DALAM
PENGAMBILAN KEPUTUSAN (JARGI SARANA PESTA)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik**

MUHAMMAD DHAFRA RAIHAN

2110312083

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2025

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Muhammad Dhafa Raihan
NIM : 2110312083
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : PENGEMBANGAN LAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL, QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD), DAN ELECTRE DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN (JARGI SARANA PESTA)

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. Siti Rohana N, MT

Penguji Utama



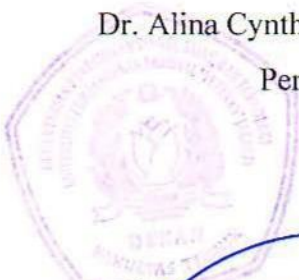
Dr. Alina Cynthia Dewi, S.Si., MT

Penguji I



M. Rachman Waluyo, ST., MT

Penguji II



Dr. Ir. Muchammad Oktaviandri,
ST., MT., IPM., ASEAN. Eng

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM

Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 17 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGEMBANGAN LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL, QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DAN ELECTRE DALAM
PENGAMBILAN KEPUTUSAN (JARGI SARANA PESTA)

Disusun Oleh:

Muhammad Dhafa Raihan

2110312083

Menyetujui,



Mohammad Rachman Waluyo

S.T., M.T

Pembimbing 1



Dr. Ir. Nanang Alamsyah S.T.,

M.T., IPM

Pembimbing 2

Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM

Kepala Program Studi 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 : Muhammad Dhafa Raihan
NIM : 2110312083
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, 17 Juli 2025

Yang Menyatakan,



(Muhammad Dhafa Raihan)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Dhafa Raihan

NIM : 2110312083

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 :

“PENGEMBANGAN LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL, QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD), DAN ELECTRE DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN (JARGI SARANA PESTA)”

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 : 17 Juli 2025

Yang Menyatakan,



(Muhammad Dhafa Raihan)

**PENGEMBANGAN LAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL, QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD),
DAN ELECTRE DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
(JARGI SARANA PESTA)**

Muhammad Dhafa Raihan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan layanan di Jargi Sarana Pesta dengan mengintegrasikan tiga metode dalam pengambilan keputusan, yaitu SERVQUAL, *Quality Function Deployment* (QFD), dan ELECTRE. Masalah utama yang dihadapi oleh perusahaan adalah fluktuasi permintaan, kebutuhan pelanggan akan bahan tenda baru, serta pergeseran tren yang mengarah pada penggunaan gedung sebagai lokasi acara. Selain itu, persaingan yang semakin ketat dengan penyedia layanan sejenis turut memperburuk posisi perusahaan di pasar. Penelitian ini mengidentifikasi dan memprioritaskan kebutuhan pelanggan terkait layanan penyewaan alat pesta dengan pendekatan SERVQUAL untuk memahami kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Melalui QFD, kebutuhan pelanggan dikonversi menjadi spesifikasi teknis layanan yang dapat diimplementasikan. Selanjutnya, metode ELECTRE digunakan untuk menganalisis alternatif pengembangan layanan yang paling optimal, dengan hasil analisis menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan dan kerapian menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan, berdasarkan nilai persepsi pelanggan terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang diberikan. Berdasarkan hasil perhitungan, alternatif A5, yang berfokus pada kebersihan dan kerapian, dipilih sebagai alternatif yang lebih menguntungkan, sementara alternatif lainnya yang memiliki elemen lebih sedikit (A1, A2, A3, dan A4) dieliminasi. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk Jargi Sarana Pesta dalam meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada pengelolaan kebersihan dan kenyamanan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pengembangan Layanan, Metode *Quality Function Deployment*, SERVQUAL, ELECTRE

**SERVICE DEVELOPMENT USING SERVQUAL, QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD), AND ELECTRE METHODS
IN DECISION MAKING
(JARGI SARANA PESTA)**

Muhammad Dhafa Raihan

ABSTRACT

This study aims to develop services at Jargi Sarana Pesta by integrating three decision-making methods: SERVQUAL, Quality Function Deployment (QFD), and ELECTRE. The main issues faced by the company include fluctuating demand, customers' need for new tent materials, and shifting trends that favor using buildings as event venues. Additionally, increasing competition from similar service providers has worsened the company's position in the market. This research identifies and prioritizes customer needs related to event equipment rental services using the SERVQUAL approach to understand the gap between customer expectations and perceptions. Through QFD, customer needs are converted into measurable service specifications that can be implemented. The ELECTRE method is then used to analyze the most optimal service development alternatives, with the analysis showing that the management of cleanliness and tidiness is the highest priority for service development, based on customer perception values regarding the cleanliness and comfort of the facilities provided. Based on the results, alternative A5, focusing on cleanliness and tidiness, is selected as the more favorable alternative, while alternatives with fewer elements (A1, A2, A3, and A4) are eliminated. The results of this study provide strategic recommendations for Jargi Sarana Pesta to improve service quality by focusing on cleanliness and comfort as key factors in enhancing customer satisfaction.

Keyword: Service Development, Quality Function Deployment Method, SERVQUAL, ELECTRE

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengembangan Layanan Dengan Metode SERVQUAL, Quality Function Deployment (QFD), Dan ELECTRE Dalam Pengambilan Keputusan (JARGI SARANA PESTA)”, 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 terimakasih 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, hidayah, dan kasih sayang kepada penulis.
2. ALM. HR. Sawitri Sulaiman dan HJ. Iis Sukmawati selaku kedua orang tua penulis yang senantiasa telah membesarkan, mendidik, serta memberikan doa dan dukungannya sehingga penulis dapat berada di tahap sekarang ini.
3. Bapak Dr. Ir. Muchammad Oktaviandri, ST., MT., IPM., ASEAN.Eng selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Ir. Nur Fajriah ST., MT., IPM 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. Nanang Alamsyah ST., MT., IPM., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Teknik Industri Universitas Pembangunan Veteran Jakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas jasanya, ilmu, bimbingan, dan bantuannya.

8. Saudari Lala Syafina Jihan selaku seseorang yang menemani penulis dalam proses perjalanan hidup penulis selama 7 tahun terakhir dan membantu penulis dalam melakukan penyusunan dan penulisan skripsi ini.
9. Monilan Family yang berisi: Dana the leader of half earth, Dane madness from the north, Abang the tank, shandy the destroyer, repa princess from whole cake island, dan tidak lupa audry the animal yang telah memberikan tamparan moril kepada penulis tentang pentingnya akademik selama perkuliahan.
10. Saudara Raditya Husein Hadi selaku teman yang selalu mendengarkan keluhan, suka dan duka penulis selama perkuliahan.
11. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2021 UPN Veteran Jakarta yang juga telah membantu dan menyemangati penulis selama ini.
12. Warkop lereng 72 sebagai rumah kedua mahasiswa Teknik Industri UPN Veteran Jakarta, sebagai tempat bertukar cerita suka dan duka selama perkuliahan.

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 ini.

Jakarta, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kualitas Layanan dalam Industri Jasa.....	12
2.2.1 Elemen Kualitas Pelayanan.....	13

2.2.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.2.3	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	15
2.3	Kepuasan Pelanggan	17
2.4	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan.....	19
2.5	Metode SERVQUAL	20
2.5.1	Kesenjangan Pada SERVQUAL	20
2.5.2	Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan	21
2.5.3	Perhitungan pada SERVQUAL	22
2.5.4	Ekspektasi	23
2.5.5	Persepsi	24
2.6	Quality Function Deployment (QFD)	24
2.6.1	House of Quality (HOQ).....	25
2.6.2	Pembentukan House of Quality	26
2.7	Electre (Elimination and Choice Translating Reality)	30
2.8	Studi Empiris Terkait	35
2.9	Sampel.....	35
BAB 3 METODE PENELITIAN		38
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.2	Jenis Penelitian.....	38
3.3	Kerangka Pemikiran.....	40
3.4	Tahap Identifikasi Awal	41
3.4.1	Studi Lapangan.....	41
3.4.2	Studi Literatur	41
3.4.3	Rumusan Masalah	41
3.4.4	Menetapkan Tujuan dan Manfaat Penelitian	42
3.4.5	Penetapan Batasan Masalah.....	42
3.5	Tahap Pengumpulan Data	42

3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7	Identifikasi Atribut	45
3.8	Tahap Pengolahan Data.....	48
3.8.1	Melakukan uji validitas	48
3.8.2	Melakukan uji Reliabilitas	48
3.8.3	Melakukan Pengolahan data Dengan Metode SERVQUAL	49
3.8.4	Integrasi SERVQUAL ke Dalam Metode QFD.....	49
3.8.5	Integrasi Metode QFD dengan Electre.....	50
3.9	Tahap Akhir Penelitian	53
3.10	Flowchart Penelitian.....	54
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Penyusunan Kuesioner	56
4.2	Pengumpulan Data	58
4.3	Uji Validitas	58
4.4	Uji Reliabilitas	60
4.5	Penilaian Hasil Kuesioner	61
4.5.1	Perhitungan Nilai Ekspektasi Pelanggan	61
4.5.2	Perhitungan Nilai Persepsi Pelanggan	62
4.5.3	Perhitungan SERVQUAL Score	63
4.5.4	Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan	68
4.5.5	Perhitungan Weighted SERVQUAL Score (WSC)	70
4.5.6	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Aktual.....	70
4.6	Penyusunan QFD	72
4.6.1	Pembuatan Matrix Informasi Pelanggan.....	72
4.6.2	Pembuatan Matriks Informasi Technical	81
4.7	Penyusunan ELECTRE.....	92
4.7.1	Membuat Pembobotan dari hubungan alternatif dan kriteria.....	93
4.7.2	Membuat Perbandingan Berpasangan.....	95
4.7.3	Membuat Matriks Normalisasi R.....	96

4.7.4	Melakukan Pembobotan Kriteria	97
4.7.5	Pembobotan Pada Matriks Yang Telah di Normalisasi	97
4.7.6	Menentukan Himpunan Concordance dan Discordance indeks.....	98
4.7.7	Menentukan Matriks Concordance dan discordance	103
4.7.8	Menentukan Matriks Dominan Concordance dan discordance	105
4.7.9	Menentukan Aggregate Dominance Matrix.....	108
4.7.10	Eliminasi Alternatif yang Less Favorable.....	109
4.7.11	Usulan Perbaikan	110
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	10
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	11
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	12
Tabel 2.5 Skala Ordinal.....	31
Tabel 2.6 Tingkat Keandalan Variabel.....	37
Tabel 3.1 Atribut kualitas jasa berdasarkan dimensi SERVQUAL	45
Tabel 3.2 Atribut kualitas jasa berdasarkan dimensi SERVQUAL (Lanjutan)....	46
Tabel 3.2 Atribut kualitas jasa berdasarkan dimensi SERVQUAL (Lanjutan)....	47
Tabel 3. 3 Bobot Relationship Matrix	50
Tabel 3.4 Simbol <i>Corelation Matrix</i>	50
Tabel 4.1 Hasil Uji KMO Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	59
Tabel 4.2 Nilai MSA Kuesioner Persepsi.....	59
Tabel 4.3 Nilai MSA Pada Kuesioner Ekspektasi.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	61
Tabel 4.5 Nilai Ekspektasi Pelanggan Pada Kinerja Layanan Jargi Sarana Pesta	61
Tabel 4.6 Nilai Ekspektasi Pelanggan Pada Kinerja Layanan Jargi Sarana Pesta (Lanjutan).....	62
Tabel 4.7 Nilai Persepsi Pelanggan Pada Kinerja Layanan Jargi Sarana Pesta	63
Tabel 4.8 Perhitungan SERVQUAL Score Setiap Atribut Pelayanan	64
Tabel 4.9 Perhitungan SERVQUAL Score Setiap Atribut Pelayanan (Lanjutan)	65
Tabel 4.10 Perhitungan SERVQUAL Score Setiap Dimensi Pelayanan	67
Tabel 4.11 Perhitungan Weight SERVQUAL Score	70
Tabel 4.12 Nilai Kualitas Pelayanan Aktual	70
Tabel 4.13 Nilai Kualitas Pelayanan Aktual (Lanjutan)	71
Tabel 4.14 Nilai Tingkat Kepentingan Setiap Atribut Pelayanan	74
Tabel 4.15 Nilai tujuan (Goal) Internal Perusahaan.....	75
Tabel 4.17 Titik Penjualan (<i>Sales Point</i>).....	76
Tabel 4.18 Titik Penjualan (<i>Sales Point</i>) (Lanjutan).....	77
Tabel 4.19 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	77

Tabel 4.20 Nilai <i>Improvement Ratio</i> (Lanjutan)	78
Tabel 4.21 Nilai Row Weight.....	78
Tabel 4.21 Nilai Row Weight (Lanjutan).....	79
Tabel 4.22 Nilai <i>Normalized Row Weight</i>	79
Tabel 4.23 Nilai <i>Normalized Row Weight</i> (Lanjutan)	80
Tabel 4.24 Nilai <i>Competitive Evaluation</i>	80
Tabel 4.24 Nilai <i>Competitive Evaluation</i> (Lanjutan)	81
Tabel 4.26 <i>Technical Response</i> Setiap Atribut.....	81
Tabel 4.27 <i>Technical Response</i> Setiap Atribut (Lanjutan).....	82
Tabel 4.27 <i>Technical Response</i> Setiap Atribut (Lanjutan).....	83
Tabel 4.27 <i>Technical Response</i> Setiap Atribut (Lanjutan).....	84
Tabel 4.29 Simbol <i>Correlation Matrix</i>	84
Tabel 4.30 Simbol <i>Relationship Matrix</i>	85
Tabel 4.31 Simbol Arah Pengembangan <i>Technical Response</i>	87
Tabel 4.32 Arah Pengembangan <i>Technical Response</i>	87
Tabel 4.33 Arah Pengembangan <i>Technical Response</i> (Lanjutan).....	88
Tabel 4.34 Nilai <i>Absolute Importance</i>	88
Tabel 4.35 Nilai <i>Relative Importance</i>	89
Tabel 4.36 Bobot Bubungan Alternatif dan Kriteria	94
Tabel 4.37 Pembobotan Alternatif dan Kriteria	95
Tabel 4.38 Hasil Perhitungan Perbandingan Berpasangan	95
Tabel 4.39 Nilai Hasil Pembobotan Kriteria	97
Tabel 4.40 Tabel Hasil <i>Concordance Indeks</i> (Ckl).....	100
Tabel 4.41 Tabel Hasil <i>Discordance Indeks</i> (Dkl).....	102
Tabel 4.42 Matriks Himpunan <i>Concordance</i>	103
Tabel 4.43 Bobot Masing-Masing Kriteria	103
Tabel 4.44 Matriks Himpunan <i>Discordance</i>	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Pemesanan Jargi 2024	2
Gambar 1.2 Bagan Penjualan Jargi 2024.....	2
Gambar 2.1 Diagram Kartesius	22
Gambar 2.2 <i>House of Quality</i>	25
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Kesenjangan (<i>Gap</i>) Setiap Atribut Pelayanan	66
Gambar 4.2 Kesenjangan (<i>Gap</i>) Setiap Dimensi Pelayanan	67
Gambar 4.3 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan	68
Gambar 4.4 <i>Matrix Correlation</i>	84
Gambar 4.5 <i>Relationship Matrix</i>	86
Gambar 4.6 <i>House of Quality</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner *Google Form*

LAMPIRAN 2 Data Keseluruhan Hasil Kuesioner Tingkat Ekspektasi, Persepsi dan Tingkat Kepentingan

LAMPIRAN 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi

LAMPIRAN 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi

LAMPIRAN 5 Observasi Lapangan

LAMPIRAN 6 Penyebaran Kuesioner dan Wawancara

LAMPIRAN 7 Laporan Bon Pemasukan 1 Tahun Terakhir