



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN REDUKSI WASTE
PADA KLINIK HERBAL TUBAGUS IBNU HALIM DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL, QFD, DAN LEAN**

SKRIPSI

**MAULIDIYAH HUTAMI WIDYADANA
1510312044**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2019**



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN REDUKSI WASTE
PADA KLINIK HERBAL TUBAGUS IBNU HALIM DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL, QFD, DAN LEAN**

SKRIPSI

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

**MAULIDIYAH HUTAMI WIDYADANA
1510312044**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Maulidiyah Hutami Widyadana
NRP : 1510312044
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Perbaikan Kualitas Pelayanan dan Reduksi *Waste* pada Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim dengan Pendekatan SERVQUAL, QFD, dan *Lean*

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.



Dr. Ir. Reda Rizal, M. Si
Penguji Utama



Dr. Ir. Reda Rizal, M. Si
Dekan Fakultas Teknik



Donny Montreano, ST, MT
Penguji II (Pembimbing)









Muhammad As'adi, ST, MT
Ketua Prodi Teknik Industri

Ditetapkan di : Limo, Depok
Tanggal Ujian : 4 Juli 2019

HALAMAN PENGESAHAN

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN REDUKSI WASTE
PADA KLINIK HERBAL TUBAGUS IBNU HALIM DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL, QFD, DAN LEAN**

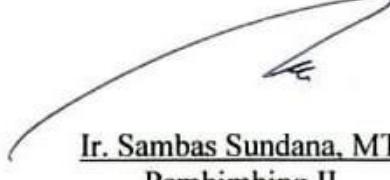
Disusun oleh :

MAULIDIYAH HUTAMI WIDYADANA
151.0312.044

Menyetujui,



Donny Montreano, ST, MT
Pembimbing I



Ir. Sambas Sundana, MT
Pembimbing II

Mengetahui,



Muhammad As'adi, ST, MT
Ketua Prodi Teknik Industri

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Maulidiyah Hutami Widyadana
NIM : 1510312044
Program Studi : Teknik Industri

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

Jakarta, 24 Juli 2019

Yang menyatakan,



(Maulidiyah Hutami Widyadana)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Maulidiyah Hutami Widyadana
NIM : 1510312044
Fakultas : Teknik
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 yang berjudul:

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN REDUKSI WASTE PADA
KLINIK HERBAL TUBAGUS IBNU HALIM DENGAN PENDEKATAN
SERVOUAL, OFD, DAN LEAN**

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 peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2019

Yang menyatakan,


(Maulidiyah Hutami Widyadana)

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN REDUKSI WASTE
PADA KLINIK HERBAL TUBAGUS IBNU HALIM DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL, QFD, DAN LEAN**

Maulidiyah Hutami Widyadana

ABSTRAK

Masih ditemukan faktor-faktor yang menyebabkan ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim, oleh karena itu Klinik harus membuat sebuah perubahan atau strategi untuk mengatasi hal tersebut. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan pemahaman tentang kemauan dan keinginan pelanggan serta mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan selama ini dapat menggunakan QFD dan SERVQUAL. Selain itu diperlukan juga sebuah sistem manajemen yang berfokus pada efisiensi serta efektivitas sumber daya, peningkatan *value* dan pengurangan *waste*, sehingga dapat terpenuhi upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pelanggan dengan secara berkelanjutan yakni dengan menggunakan pendekatan *Lean*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas permintaan pelanggan, serta masih ditemukan kesenjangan gap antara kenyataan (persepsi) dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang ada, dan juga ditemukan faktor *waste* terbesar pada saat melakukan proses pelayanan adalah *delay/waiting*.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Reduksi Waste

**IMPROVEMENT OF WASTE SERVICE QUALITY AND REDUCTION
IN HERBAL TUBAGUS IBNU HALIM CLINIC WITH
SERVQUAL, QFD, AND LEAN APPROACH**

Maulidiyah Hutami Widyadana

ABSTRACT

There were still factors that caused customer dissatisfaction with the services provided by the Tubagus Ibnu Halim Herbal Clinic, therefore the Clinic had to make a change of strategy to overcome this. QFD and SERVQUAL. In addition, a management system that requires resources, increases value and waste is also needed, so that it can be fulfilled to improve service quality and customer satisfaction by using Lean. The results obtained from this study are known to be the priority factors of customer demand, and still found differences between perceptions (perceptions) with customer expectations of existing services, and also found the biggest waste factor when performing the service process is delay/waiting.

Keywords: *Quality, Service, Waste Reduction*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirahmanirahim, alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan jalan kemudahan serta melimpahkan nikmat dan karuniaNya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul *Perbaikan Kualitas Pelayanan dan Reduksi Waste pada Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim dengan Pendekatan SERVQUAL, QFD, dan Lean.*

Skripsi ini disusun dengan tujuan dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan serta nilai sks yang wajib dipenuhi dalam Program Studi S-1 Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Peneliti sudah berupaya untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik, tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan hormat peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah S.W.T atas segala rahmat, nikmat, serta karuniaNya peneliti mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Ayah, Mama, Adik, Nenek dan juga seluruh keluarga besar Tubagus Ibnu Halim yang selalu memberikan doa, suntikan semangat serta dukungan moril maupun materil kepada peneliti.
3. Bapak Dr. Ir. Reda Rizal, 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 Akhmad Nidhomuz Zaman, ST, MT, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, pengetahuan, dan bantuan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Donny Montreano, ST, MT, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, pengetahuan, dan bantuan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak Ir. Sambas Sundana, MT, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, pengetahuan, dan bantuan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.

8. Seluruh dosen dan staf Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh staf/karyawan, dan pasien Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim yang telah membantu selama peneliti mengambil data penelitian untuk menyusun skripsi ini.
10. Rekan-rekan yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, selalu menghibur, memberi semangat, doa serta bantuan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Terkhusus diantaranya Nur Aini, Nur Syahidah, Maria Thahera, Syuhada Ghazali, Catur Intani, Arissa Khairunnisa, Fasil OS 04 Akhwat, Basis Sayang Ibu, Basis The Power of PO, Basis Tralala Trilili, Basis Semangat Skripsi Sweet, Basis 4G (The leftover of generation Industri 15), Kosyan Tercyduck, Cassanovi, Industri 2015, Basis Espresso 04:30.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah berperan dalam membantu menyukseskan selesainya penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan ada sebuah pengembangan inovasi baru terhadap topik atau metode yang diangkat pada penelitian (skripsi) ini, apabila di masa yang akan datang ada yang mengangkat topik atau metode yang sama dengan penelitian ini. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi instansi, dan masyarakat umum lainnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, Juli 2019

Maulidiyah Hutami Widyadana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Definisi Jasa.....	8
2.3 Klasifikasi Jasa	8
2.4 Kualitas Produk dan Jasa.....	11
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	17
2.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	23
2.7.1 Pengertian QFD	23
2.7.2 Tahap-tahap Analisis QFD	24
2.7.3 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	25
2.8 <i>Lean Service</i>	29

2.9	Penentuan Sampel	34
-----	------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tahap Persiapan.....	37
3.1.1	Lokasi	37
3.1.2	Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	37
3.2	Tahap Pengumpulan Data.....	37
3.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.2	Identifikasi Variabel	37
3.2.3	Penentuan Sampel Penelitian.....	38
3.2.4	Kerangka dan Penyebaran Kuesioner	38
3.3	Tahap Pengolahan Data dan Analisa Data	39
3.4	Tahap Akhir.....	40

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1	Profil Perusahaan	41
4.1.1	Sejarah Perusahaan	41
4.1.2	Identitas Perusahaan	42
4.1.3	Struktur Organisasi	42
4.1.4	Gambaran Alur Pelayanan Klinik.....	43
4.1.5	Alur Pembuatan Produk.....	45
4.1.6	<i>Layout</i> Klinik	47
4.2	Pengumpulan Data.....	47
4.3	Pengolahan Data.....	50
4.3.1	Uji Validitas	50
4.3.2	Uji Reliabilitas	51
4.3.3	Menganalisa Kesesuaian antara Persepsi (Kenyataan) dan Harapan (Ekspektasi) Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan yang ada	52
4.3.4	Mengetahui Prioritas serta Kebutuhan Pelanggan	55
4.3.5	Mengidentifikasi Akar Penyebab Masalah yang Muncul Akibat Faktor <i>Waste</i>	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	62
-----	-----------------	----

5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
RIWAYAT HIDUP.....	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 Contoh Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi	
Kualitas Jasa.....	15
Tabel 2.3 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	22
Tabel 2.4 Operasionalisasi Kualitas Jasa	23
Tabel 2.5 Prinsip-prinsip <i>Lean Manufacturing</i> dan <i>Lean Service</i>	30
Tabel 2.6 <i>Seven plus One Type of Waste</i>	32
Tabel 4.1 Atribut Kuesioner Metode SERVQUAL dan QFD	48
Tabel 4.2 Keterangan Skor Kuesioner Metode SERVQUAL dan QFD	49
Tabel 4.3 Atribut Kuesioner Metode <i>Lean</i>	50
Tabel 4.4 Rekapitulasi Perhitungan Uji Validitas Bagian	
Persepsi dan Ekspektasi	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Perhitungan Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Skor SERVQUAL.....	53
Tabel 4.7 Identifikasi Permintaan Pelanggan (<i>Voice Of Customer</i>)	56
Tabel 4.8 Hasil Skor Kuesioner <i>Lean</i>	59
Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi skor Kuesioner <i>Lean</i>	59
Tabel 4.10 Hubungan antara Tiga Metode.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	18
Gambar 2.2 <i>House Of Quality</i> (HOQ) dan bagian-bagiannya	26
Gambar 2.3 <i>Un-Lean (Traditional) Work Activity</i> yang <i>tipikal</i>	32
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim	42
Gambar 4.2 <i>Blueprint</i> Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim.....	43
Gambar 4.3 <i>Layout</i> Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim.....	47
Gambar 4.4 Pohon Penyebab	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian (Metode SERVQUAL dan QFD)

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian (Metode *Lean Service*)

Lampiran 3 Tabel Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%

Lampiran 4 Rekapitulasi Tabel Perhitungan Skor Kuesioner Klinik Herbal
Tubagus Ibnu Halim Bagian Persepsi

Lampiran 5 Rekapitulasi Tabel Perhitungan Skor Kuesioner Klinik Herbal
Tubagus Ibnu Halim Bagian Ekspektasi

Lampiran 6 Rekapitulasi Tabel Perhitungan Skor Kuesioner Klinik X
Bagian Persepsi

Lampiran 7 Rekapitulasi Tabel Perhitungan Skor Kuesioner Klinik X
Bagian Ekspektasi

Lampiran 8 Hasil Output SPSS Perhitungan Uji Reliabilitas

Lampiran 9 Hasil Output SPSS Perhitungan Uji Validitas Bagian Ekspektasi

Lampiran 10 Hasil Output SPSS Perhitungan Uji Validitas Bagian Persepsi

Lampiran 11 Grafik HOQ