

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA CV. AUTO SMASHHIT DI KOTA BEKASI
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*(QFD)**

Diajukan Untuk Melengkapi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun oleh:

Nama : Indah Al Fitri

Nim 2018220018



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN
“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA CV. AUTO SMASHHIT DI KOTA BEKASI
MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN
***QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT(QFD)*”**



Nama : Indah AIFitri

NIM : 2018220028

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Industri

Menyetujui,
Pembimbing

Ario Kurnianto, S.TP,



Dr. Ir. Budi Sumartono, M.T

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA CV. AUTO SMASHHIT DI KOTA BEKASI MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT(QFD)”

Yang dibuat untuk melengkapi Sebagian persyaratan menjadi Sarjana Teknik pada jurusan Teknik Industri, Program Strata Satu (S1) Universitas Darma Persada, sejauh ini yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tesis yang sudah dipublikasi atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Darma Persada maupun di Perguruan Tinggi Instansi manapun, kecuali di bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Februari 2023



METERAI
TEMPEL
A0603ALX067966924

Indah Al Fitri

ABSTRAK

Pada pertumbuhan dunia industri yang semakin berkembang pesat dengan yang terjadi antara perusahaan dan tuntutan konsumen yang semakin meningkat, maka setiap perusahaan perlu adanya peningkatan dalam setiap aspek terutama dalam pelayanan di perusahaan jasa. CV. Auto Smashhit merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan komputerisasi kendaraan mobil terdapat beberapa kendala yaitu kurangnya sistem pelayanan yang baik terhadap konsumen.

Dalam penelitian ini menggunakan metode Service Quality dan metode Quality Function Deployment yang digunakan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dengan menggunakan informasi dari pelanggan bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang selama ini dilakukan sudah memenuhi standar yang berlaku atau tidak, perhitungan suara pelanggan bertujuan untuk mempermudah dalam mengetahui sistem pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan terdapat beberapa permasalahan yaitu, persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Adapun metode service quality yang dapat memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, dan didapatkan nilai hasil kualitas pelayanan, yaitu Tangible (bukti fisik) sebesar 0,9597, Reliability (kehandalan) sebesar 0,9516, Responsiveness (daya tanggap) sebesar 0,8922, Assurance (jaminan) sebesar 0,9247, Empathy (empati) sebesar 0,9915. Metode quality function deployment juga memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, dan didapatkan nilai tingkat kepentingan dari beberapa karakteristik, yaitu membuat pelanggan merasa penting dengan nilai 339, sesuai dengan keinginan pelanggan dengan nilai 276, memenuhi standar dengan nilai 275, tanggung jawab terhadap respon dengan nilai 242, prosedur sistem yang jelas dengan nilai 239, kualitas sdm dengan nilai 183, dan mengikuti harga pasar dengan nilai 27.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Service Quality, Quality Function Deployment.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Penulisan Ilmiah Proposal Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV AutoSmashhit Kota Bekasi” ini dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan dari penulisan ilmiah ini dilakukan guna memenuhi prasyarat kelulusan untuk mendapatkan delarsarjana Teknik (S1), Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas DarmaPersada. Lebih dari pada itu, tujuan penulisan laporan ini untuk memperdalam pengetahuan dan pengalaman dalam dunia industri sesuai dengan jurusan Teknik Industri yang dipelajari oleh penulis.

Pembuatan laporan penulisan ini, tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Budi Sumartono M.T., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam isi materi penulisan ilmiah ini.
2. Dr. Ade Supriatna, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.
3. Ario Kurnianto ST.P, M.T., selaku Kepala Jurusan Teknik Industri, Universitas Darma Persada.
4. Bapak Ibrohim selaku Direktur CV Auto Smashhit yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.

5. Kedua Orang Tua, terima kasih untuk segala dukungan, doa, kepercayaan, dan harapan terbaik. Terima kasih juga untuk kakak-kakak, dan terima kasih juga untuk kucing-kucingku (Ueng, Bocil, Jen0, Jennie) yang selalu membuatku tersenyum karena tingkah kalian ketika aku merasa stress. Terima kasih sudah menjadi bagian dari keluargaku.
6. My precious EXO; Zhang Yixing, Kim Minseok, Kim Junmyeon, Byun Baekhyun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Doh Kyungsoo, Kim Jongin, Oh Sehun yang sudah menjadi sumber kebahagiaan dan rumah untuk hampir 8 tahun. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidupku dan membuatku tetap waras. Terima kasih untuk segalanya dan aku mencintai kalian selamanya.
7. Bible Wichapas Summettikul, Nanon Korapat, Ohm Pawat; terima kasih sudah hadir di dunia dan selalu menjadi penyemangat penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih sudah menjadi partner dan sama-sama berjuang menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih sudah menjadi bagian dalam perjalanan hidupku dan tetap membuatku waras. Aku mencintai kalian selalu dan selamanya.
8. Amalia Renika, terima kasih sudah menjadi saksi hidup, sahabat, dan tempat berkeluh kesah. Tidak pernah lelah menyemangati penulis untuk dapat menyelesaikan ini semua. Terima kasih sudah menjadi bagian dari hidupku dan mengingatkanku untuk selalu mencintai diri sendiri. Terima kasih sudah ada.
9. Last but not least, I want to thank myself for never quitting and believing that I can get through this. Terima kasih selalu berjuang melewati semuanya sampai berada di titik saat ini.

Penulis berharap semoga penulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat baik pengetahuan maupun pengalaman bagi semua pihak yang membacanya. Penulis menyadari bahwa penulisan ilmiah ini asih memiliki kekurangan. Akhir kata, penulis mengharapkan masukan berupa kritik maupun saran yang membangun guna melengkapi kekurangan dalam penulisan ilmiah ini.

Jakarta, 23 Februari 2023



Indah Al Fitri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV. Auto Smashhit di Kota Bekasi Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)dan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> ”	2
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB I: Pendahuluan	5
BAB II: Landasan Teori.....	5
BAB III: Metodologi Penelitian.....	6
BAB V: Analisis dan Pembahasan	6

BAB VI: Kesimpulan dan Saran	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Definisi dan Konsep Jasa	7
2.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.3 Ciri – Ciri Jasa yang Profesional	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Kualitas Jasa	12
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.2 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.4 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	22
2.3.5 Faktor Timbulnya Ketidakpuasan.....	23
2.3.6 Persepsi	24
2.3.7 Harapan	24
2.5.1 Dimensi SERVQUAL	31
2.7 Populasi dan Sampel.....	40
2.7.1 Teknik Pengambilan Sampel	40

2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
2.8.2 Uji Reliabilitas	41
BAB III	43
3.1 LANGKAH PEMECAHAN MASALAH	43
3.1.1 Studi Pendahuluan	43
3.1.2 Identifikasi Masalah	44
3.1.3 Landasan Teori	44
3.1.4 Pengumpulan Data	45
3.1.5 Pengolahan Data	45
3.1.5.1 Data Kuesioner	46
3.1.6 Aspek Pengolahan Data	46
3.1.6.2 Pengujian Validitas Kuesioner Kenyataan dan Harapan Pelanggan	47
3.1.6.3 Pengujian Reliabilitas Kuesioner Kenyataan dan Harapan Pelanggan	47
3.1.7 Perhitungan Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL	47
3.1.9 Respon Teknis.....	49
3.1.10 Matrik Hubungan	49
3.1.11 Teknik Korelasi.....	49
3.2 Analisis dan Pembahasan	50
3.3 Kesimpulan dan Saran.....	50
3.4 Kerangka Pemecahan Masalah	50
BAB IV	53

4.1	Pengumpulan Data.....	53
4.1.1	Profil Perusahaan.....	53
4.1.2	Data Jumlah Jam Kerja yang Diberlakukan di Perusahaan.....	54
4.1.3	Karakteristik Responden.....	55
4.1.4	Variable Penelitian.....	57
4.1.5	Kuesioner.....	59
4.1.6	Nilai R Tabel.....	62
4.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	64
4.2	Pengujian Sampel Kuesioner.....	64
4.2.1	Uji Validitas Sampel Kuesioner Persepsi.....	64
4.2.2	Uji Validitas Sampel Kuesioner Ekspektasi.....	67
4.2.3	Uji Reliabilitas Kuesioner Sampel Ekspektasi.....	69
4.2.4	Uji Reliabilitas Kuesioner Sampel Persepsi.....	73
4.2.5	Uji Validitas Data.....	76
4.2.5.1	Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	76
4.2.5.2	Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan.....	78
4.2.6	Uji Reliabilitas Data.....	80
4.2.6.1	Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	81
4.3.6	Penghitungan Kualitas Pelayanan.....	87
4.4	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	91
BAB V	107
5.3	<i>Analisis Quality Function Deployment (QFD)</i>	114

5.4 Pembahasan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	116
6.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penyederhanaan Dimensi SERVQUAL.....	30
Tabel 4.1 Data Jumlah Jam Kerja.....	55
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4.3 Usia Responden	56
Tabel 4.4 Variabel Penelitian	57
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Kuesioner Berdasarkan Ekspektasi	66
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Kuesioner Berdasarkan Persepsi.....	67
Tabel 4.8 Nilai R Tabel	69
Tabel 4.9 Nilai R Tabel	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sampel Persepsi	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sampel Ekspektasi	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Sampel Ekspektasi	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Sampel Persepsi	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan.....	85
Tabel 4.16 Tingkat Reliabilitas	87
Tabel 4.17 Hasil Pengolahan Data SERVQUAL Dimensi <i>Tangible</i>	89
Tabel 4.18 Hasil Pengolahan Data SERVQUAL Dimensi <i>Reliability</i>	91
Tabel 4.19 Hasil Pengolahan Data SERVQUAL Dimensi <i>Responsiveness</i>	92
Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Data SERVQUAL Dimensi <i>Assurance</i>	92
Tabel 4.21 Hasil Pengolahan Data SERVQUAL Dimensi <i>Empathy</i>	93
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Kualitas Layanan Tiap Dimensi	93
Tabel 4.23 Prioritas Karakteristik Teknik.....	95
Tabel 4.24 Simbol Pada <i>House of Quality</i> (HOQ)	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model of Service Quality</i>	27
Gambar 2.2 <i>Model House of Quality</i>	32
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	52
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden	56
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Usia Responden.....	57
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i>	98

