

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL, MODEL KANO, DAN QFD DI UD. ADAM SPORT GRESIK**



**Disusun oleh:**

**Nama : Rachmat Supriyanto**

**No. Reg. : 09612042**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2013**

# **S K R I P S I**

## **ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL, MODEL KANO, DAN QFD DI UD. ADAM SPORT GRESIK**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Program Studi Teknik Industri Jenjang S-1 Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Gresik

**Disusun oleh:**

**Nama : Rachmat Supriyanto**

**No Reg : 09612042**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2013**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL, MODEL KANO, DAN QFD DI UD. ADAM SPORT GRESIK**

**Disusun oleh :**

**Nama : Rachmat Supriyanto**

**No. Reg. : 09612042**

Gresik, 21 Agustus 2013

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

(Moch. Nuruddin, ST, MT)

(Elly Ismiyah, ST, MT.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Elly Ismiyah, ST, MT.)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2013**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL, MODEL KANO, DAN QFD DI UD. ADAM SPORT GRESIK**

Oleh  
**RACHMAT SUPRIYANTO**  
**NIM 09 612 042**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal *27 Agustus 2013*

**Susunan Tim Penguji**

Penguji I (Ketua)

Penguji II (Sekretaris)

**Moch. Nuruddin, S.T., M.T.**

NIP.UMG 0611 9810 043

Penguji III (Anggota)

**Elly Ismiyah, S.T., M.T.**

NIP.UMG 0611 1202 151

Penguji IV (Anggota)

**Deny Andesta, S.T., M.T.**  
NIP. 19740111 200501 1 002

**Said Salim Dahda, S.T., M.T.**  
NIP. 19740907 200501 1 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik UMG

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik UMG

**Misbah, S.T., M.T.**  
NIP. 19771129 200501 1 001

**Elly Ismiyah, S.T., M.T.**  
NIP.UMG 0611 1202 151

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : **Rachmat Supriyanto**

**No Reg** : **09-612-042**

**Alamat** : **Jl. Dr. Sutomo 6/11 Gresik**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL, MODEL KANO, DAN QFD DI UD. ADAM SPORT GRESIK**

Benar-benar merupakan hasil karya saya buat sendiri berdasarkan penelitian dan pengembangan yang telah saya lakukan (*bukan plagiat*).

Demikian pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar-benar maka saya siap menanggung semua resiko berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku.

Gresik, 21 Agustus 2013

Hormat Saya,

**Rachmat Supriyanto**

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Esa, yang Maha Bijaksana atas segala kasih sayang, Rahmat dan HidayahNya, sehingga penyusun bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul:

### **“ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL, MODEL KANO, DAN QFD DI UD. ADAM SPORT GRESIK”**

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan strata satu pada fakultas teknik, jurusan teknik industri di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Moch. Nuruddin, ST, MT selaku dosen pembimbing I yang penuh kesabaran dan kesungguhan hati memberikan petunjuk dan bimbingan dalam menyusun tugas akhir ini.
2. Bapak Elly Ismiyah, ST, MT. selaku Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Elly Ismiyah, ST, MT selaku Ketua Program studi teknik industri Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Seluruh staf pengajar pada Jurusan Teknik industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik.
5. Bapak dan Ibu terimakasih atas cinta dan kasih sayang serta doa-doanya yang selalu terpanjatkan untukku tiada henti, inspirator buat aku menjalani hidup, baik dukungan moril serta materiil.

6. Kakak dan Adikku dan untuk semua keluargaku yang ada di Gresik, Malang, dan Jogja, Terimakasih atas doa serta cinta dan kasih sayang yang selalu kalian berikan.
7. Teman-teman Industri LITIS seperjuangan, Iwan, Feqy, Rizki, Hijas, Edi, dan Nisa', serta semua angkatan 2009 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak atas semua bantuannya dan kebersamaanya selama ini.
8. Pemilik UD Adam Sport Gresik beserta seluruh karyawan terimakasih atas bantuan serta masukan-masukannya selama menyelesaikan tugas akhir ini.

Tiada penghargaan yang setinggi tingginya yang dapat saya berikan untuk kebaikan amal semua pihak yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini kecuali hanya doa yang tulus ikhlas dari kami. Semoga amal kebaikan kalian mendapat balasan dari Allah SWT.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi almamater tercinta dan rekan-rekan mahasiswa universitas muhammadiyah gresik untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Gresik, 21 Agustus 2013

Penulis,

Rachmat Supriyanto

## DAFTAR ISI

|                          | <b>Halaman</b> |
|--------------------------|----------------|
| Lembar Judul .....       | i              |
| Lembar Penegasan .....   | ii             |
| Lembar Persetujuan ..... | iii            |
| Lembar Pengesahan .....  | iv             |
| Surat Pernyataan.....    | v              |
| Prakata .....            | vi             |
| Daftar Isi .....         | viii           |
| Daftar Gambar .....      | xii            |
| Daftar Tabel .....       | xiii           |
| Abstrak.....             | xv             |

### **BAB I. PENDAHULUAN**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang .....        | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah .....     | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....     | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....    | 4 |
| 1.5 Batasan Masalah .....       | 4 |
| 1.6 Sistematika Penulisan ..... | 5 |

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**



|  |    |
|--|----|
| 2.1. Definisi Kualitas .....   | 7  |
| 2.2. Kepuasan Pelanggan .....  | 10 |
| 2.3. Kualitas Layanan .....  | 12 |
| 2.3.1. Moment of Truth.....  | 13 |
| 2.3.2. Pengukuran kualitas layanan dengan metode Servqual....            | 13 |
| 2.3.3. Penyebab kegagalan kualitas layana.....                           | 16 |
| 2.4. Model Kano .....  | 18 |
| 2.4.1. Keuntungan Mengklasifikan Kebutuhan Pelanggan<br>dengan Kano..... | 21 |
| 2.4.2. Pengklasifikan atribut berdasarkan Model Kano.....                | 21 |
| 2.5. Quality Function Deployment (QFd).....                              | 25 |
| 2.5.1. Pengertian Quality Function Deployment (QFd).....                 | 25 |
| 2.5.2. Pengolahan Data QFD.....  | 26 |
| 2.5.3. Manfaat Quality Function Deployment (QFd).....                    | 28 |
| 2.5.4. House of Quality.....   | 28 |
| 2.6. Pengujian Data .....  | 32 |
| 2.6.1. Pengukuran Sampel Dengan Metode Bernaulli.....                    | 32 |
| 2.6.2. Uji Validitas.....  | 33 |
| 2.6.3. Uji Reliabilitas.....   | 34 |
| 2.7. Penelitian Sebelumnya .....   | 36 |

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

### **BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Pengumpulan Data.....                    | 48 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....           | 48 |
| 4.1.2 Jenis data.....                         | 49 |
| 4.1.3 Data kualitatif.....                    | 49 |
| 4.1.3.1 Pengumpuln data kualitatif.....       | 49 |
| 4.1.3.2 Atribut layanan dimensi servqual..... | 49 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 4.1.4    | Data kuantitatif.....                                  | 51 |
| 4.1.4.1  | Pengambilan sampel.....                                | 51 |
| 4.1.4.2  | Pengumpulan data.....                                  | 51 |
| 4.2.     | Pengolahan Data.....                                   | 52 |
| 4.2.1    | Uji Validitas.....                                     | 52 |
| 4.2.2    | Uji Reliabilitas.....                                  | 55 |
| 4.2.3    | Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....      | 56 |
| 4.2.4    | Perhitungan Servqual.....                              | 57 |
| 4.2.5    | Analisa Servqual.....                                  | 58 |
| 4.2.6    | Penentuan Kategori Atribut Layanan tiap Responden..... | 61 |
| 4.2.7    | Perhitungan Jumlah Masing-masing Kategori Kano.....    | 61 |
| 4.2.8    | Penentuan Kategori Kano.....                           | 62 |
| 4.2.9    | Pembuatan Rumah Kualitas.....                          | 64 |
| 4.2.10   | Matriks Kebutuhan Konsumen.....                        | 64 |
| 4.2.11   | Membuat Daftar Technical Descriptor (Hows).....        | 64 |
| 4.2.12   | Mengembangkan Hubungan Matriks Whats dan Hows... ..    | 65 |
| 4.2.13   | Mengembangkan Hubungan Antar Matriks Hows.....         | 66 |
| 4.2.14   | Penentuan Arah Pengembangan.....                       | 67 |
| 4.2.15   | Pengembangan Prioritas Customer Requirement.....       | 67 |
| 4.2.15.1 | Tingkat Kepentingan.....                               | 67 |
| 4.2.15.2 | Target Value.....                                      | 69 |
| 4.2.15.3 | Penentuan Improvement Ratio.....                       | 70 |
| 4.2.15.4 | Sales Point.....                                       | 70 |
| 4.2.15.5 | Absolute Weight and Percent.....                       | 71 |
| 4.2.16   | Pengembangan Prioritas Technical Descriptors.....      | 72 |
| 4.2.16.1 | Degree of Difficulty.....                              | 72 |
| 4.2.16.2 | Target Value.....                                      | 72 |
| 4.2.16.3 | Absolute Weight and Percent.....                       | 73 |
| 4.2.16.4 | Relative Weight and Percent.....                       | 73 |
| 4.2.16.5 | Penilaian Kompetitif Sasaran Teknis.....               | 74 |
| 4.2.16.6 | Penilaian Kompetitif dan Sasaran Customer.....         | 75 |

## **BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI**

|  |    |
|--|----|
| 5.1. Atribut Layanan Servqual .....                          | 76 |
| 5.2. Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Servqual..... | 76 |
| 5.3. Analisis Kategori Kano.....                             | 76 |
| 5.4. Analisa Respon Teknis.....                              | 78 |
| 5.5. Matriks Perencanaan.....                                | 78 |
| 5.5.1. Tingkat Kepentingan.....                              | 78 |
| 5.5.2. Target Value.....                                     | 79 |
| 5.5.3. Improvement Ratio.....                                | 79 |
| 5.5.4. Sales Point.....                                      | 79 |
| 5.5.5. Absolute Weight and Percent.....                      | 79 |
| 5.5.6. Relative Weight and Percent.....                      | 80 |
| 5.6. Analisa HOQ.....  | 80 |

## **BAB VI PENUTUP**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 6.1. Kesimpulan..... | 82 |
| 6.2. Saran.....      | 83 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.1. | Gambar Grafik Kesenjangan (gap) Bulan Desember 2012..... | 2  |
| 2.1. | Gambar Model Umum dari Service Quality.....              | 18 |
| 2.2. | Gambar Diagram Kano.....                                 | 20 |
| 2.3. | Gambar Proses Evaluasi Kano .....                        | 23 |
| 2.4. | Gambar House of Quality.....                             | 29 |
| 3.1. | Gambar Flow Chart Metodologi Penelitian.....             | 47 |
| 4.1. | Gambar Diagram Pareto Kesenjangan (GAP).....             | 60 |
| 4.2. | Gambar Prinsip Hukum Pareto.....                         | 60 |
| 4.3. | Gambar Matriks Hubungan Whats dan Hows.....              | 65 |
| 4.4. | Gambar Matriks Hubungan Antar Matriks Hows.....          | 66 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1. Data 5 Atribut Layanan dengan Gap Terbesar Tahun 2012.....  | 2  |
| Tabel 2.1. Hubungan Antara dimensi Servqual dengan Sepuluh Dimensi<br>Original Kualitas untuk mengevaluasi Kualitas layanan..... | 15 |
| Tabel 2.2. Evaluasi Kano.....  | 22 |
| Tabel 2.3. Hasil Perhitungan Masing-masing Kategori Kano.....  | 23 |
| Tabel 2.4. Kategori Kano.....  | 24 |
| Tabel 2.5. Simbol Korelasi.....  | 30 |
| Tabel 2.6. Simbol Korelasi Teknis.....   | 30 |
| Tabel 4.1. Dimensi Kualitas Layanan.....   | 50 |
| Tabel 4.2. Nilai r-tabel dan r-hitung Atribut.....   | 54 |
| Tabel 4.3. Tingkat Kepuasan (Persepsi dan Harapan) dan Tingkat<br>Kepentingan.....   | 56 |
| Tabel 4.4. Nilai Kesenjangan Atribut Layanan.....  | 57 |
| Tabel 4.5. Urutan Kesenjangan Tingkat Kualitas Layanan.....  | 58 |
| Tabel 4.6. Jumlah Kategori Kano Tiap Atribut Layanan Seluruh Responden   | 61 |
| Tabel 4.7. Penentuan Kategori Kano Seluruh Responden.....  | 63 |
| Tabel 4.8. Tabel Matriks Kebutuhan Konsumen.....   | 64 |
| Tabel 4.9. Tabel Matriks Respon Teknis (Hows).....   | 65 |
| Tabel 4.10. Arah Pengembangan.....   | 67 |
| Tabel 4.11. Tingkat Kepentingan (Importance to Customer).....  | 68 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.12. Tingkat Kepentingan Setelah Penyesuaian.....                   | 69 |
| Tabel 4.13. Target Value.....  | 69 |
| Tabel 4.14. Improvement Ratio atau Scale up Factor.....                    | 70 |
| Tabel 4.15. Tingkat Penjualan Sales Point.....                             | 71 |
| Tabel 4.16. Absolute Weight and Percent.....                               | 71 |
| Tabel 4.17. Degree of Difficulty dan Target Value.....                     | 72 |
| Tabel 4.18. Absolute Weight and Percent dan Relative Weight and Percent... | 73 |
| Tabel 4.19. Penilaian Kompetitif dan Sasaran Teknis.....                   | 74 |
| Tabel 4.20. Penilaian Kompetitif dan Sasaran Customer.....                 | 75 |

## **Abstrak**

Pada tahun 2012 UD. Adam Sport Gresik telah melakukan perbaikan kualitas layanan. Berjalannya waktu muncul komplain mengenai kualitas layanan, Sehingga tahun 2013 ini pihak perusahaan ingin kembali menganalisa pelayanannya.

Guna mengoptimalkan suara pelanggan dan memenuhi keinginan pelanggan maka digunakan Metode Servqual, Kano dan QFD.

Pengolahan data menunjukkan semua atribut belum memenuhi espektasi pelanggan karena nilai kesenjangannya masih bernilai negatif. Dari klasifikasi diperoleh 7 atribut masuk kategori must be, 7 atribut dalam kategori one dimensional, 2 atribut masuk attractive, dan 6 atribut masuk indifferent. Output pada rumah kualitas diperoleh koleksi peralatan sepak bola yang harus tersedia dengan lengkap. Respon teknis pada prioritas pertama Penambahan macam produk. Lalu prioritas kedua penambahan peralatan sepakbola yang up to date. Selanjutnya prioritas ketiga pelatihan sikap dan perilaku terhadap konsumen.

***Kata Kunci : Servqual, Kano dan Qfd***

## Abstract

In 2012 UD. Adam Sport Gresik was made improvements of serve quality. The passage of time appears complaint about quality of serve, so that in 2013 the company want re-analyze it service.

To optimize the voice of the customer and to comply the customer need used the SERVQUAL method, Kano and QFD.

Data processing showed all the attributes still not comply the customer expectations because the value of the gap is still negative. Of classification obtained 7 attributes must be categorized, 7 attributes in categories one dimensional, two attributes attractive entrance, and 6 attribute entry indifferent. Output on the quality of the obtained collection of soccer equipment that must be available to complete. Technical response to the first priority Addition of products. Then the second priority of the addition of football equipment is up to date. The third priority next training attitudes and behavior toward consumers.

Keywords: SERVQUAL, Kano and QFD