

TUGAS AKHIR

**PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN INTEGRASI MODEL KANO
DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

(Studi Kasus: Bengkel Motor Nabil Gresik)



Disusun oleh :

**Nama : Kusnul
No. Reg : 13612040**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2018**

PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah yang telah meridhai penulis untuk menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan dalam kegiatan Tugas Akhir yang di lakukan di Bengkel Motor Nabil Gresik, termasuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Penulis merasa bangga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Integrasi Model Kano Dan Quality Function Deployment (QFD).

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat kepada pihak Bengkel Motor Nabil Gresik. Segala rangkaian kegiatan selama melaksanakan kegiatan penelitian di Bengkel Motor Nabil Gresik ini telah memberikan banyak pengalaman serta pengetahuan baru kepada saya, khususnya di bidang otomotif.

Penulis meyakini bahwa pengalaman dan pengetahuan baru yang didapatkan dari pihak Bengkel Motor NabilGresik akan memberikan manfaat besar untuk menghadapi dunia kerja nantinya pasca menyelesaikan pembelajaran di program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik. Penulis mengucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini, terkhusus kepada:

1. Bu Nina Aini Mahbubah ST., MT., Ph.D dan Bu Dzakiyah Widyaningrum,ST, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang selalu menginspirasi penulis untuk menjadi calon Industrial Engineer yang lebih baik lagi dari segi hard skill maupun segi soft skill.
2. Kedua orang tua saya, yang selalu memberikan semangat, dorongan, motivasi dan doa dengan tulus sampai saya bisa menyelesaikan pendidikan saya dan mendapatkan Gelar Sarjana.
3. Pak Sumadi yang sangat ramah kepada saya dan memberikan saya bantuan untuk menyelesaikan tugas akhir saya.

4. Teman-teman seperjuangan untuk kelas A-Sore angkatan 2018 yang selalu saling support dan membantu ketika saya dalam kesusahan terutama Kusnul, Indri, Nurul Dwi Avivah dan teman – teman lain.

Terima kasih juga telah sering mentraktir penulis. Penulis menyadari bahwa laporan Kerja Praktik ini masih jauh dari predikat sempurna. Maka dari itu, penulis berharap pada nantinya dapat disempurnakan oleh peserta Kerja Praktik lainnya agar dapat lebih memberikan manfaat. Segala kritik dan saran yang membangun terkait laporan Kerja Praktik ini akan penulis terima dengan baik. Akhir kata, penulis berharap laporan Kerja Praktik ini dapat bermanfaat untuk Bengkel Motor Nabil Gresik pada umumnya.

Gresik, 25 Juli 2018

Kusnul

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan Model Kano dan Quality Function Deployment (QFD), model untuk mengidentifikasi prioritas yang tepat bagi perbaikan kinerja atribut yang bersangkutan. Selain itu penelitian ini juga berguna untuk memperbaiki kinerja atribut yang termasuk kategori kelemahan.

Dari penelitian ini di dapatkan beberapa hasil diantaranya: atribut yang menjadi prioritas utama antara lain : Ketersediaan fasilitas pendukung layanan (4.12), penyampaian informasi pelayanan yang jelas (3.95), Ketrampilan dalam penanganan (3.99). Sedangkan atribut yang harus dipertahankan yaitu Tempat parkir yang memadai (4.12), Mekanik bengkel berpakaian menarik (4.34) Tingkat kepedulian terhadap kesejahteraan pelanggan (4.31), perilaku terhadap pelanggan (4.37).

Sedangkan atribut yang masuk dalam kategori prioritas rendah atau dianggap kurang penting oleh pelanggan yaitu Pelayanan yang sesuai dengan jadwal (3.85), Pengetahuan para mekanik (3.70), Tersediannya tempat kritik dan saran (3.70). Sedangkan atribut yang dianggap berlebihan oleh pelanggan yaitu Kelengkapan peralatan bengkel (4.26), Kebersihan lingkungan bengkel (4.26), Pelayanan dengan baik sejak awal (4.08), Pelayanan yang cepat (4.34), Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan konsumen (4.21).

Kata kunci: kualitas pelayanan, model kano, kepuasan konsumen,

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Penelitian	4
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.5.Batasan Masalah	5
1.6.Asumsi Asumsi	5
1.7.Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1.Kualitas	8
2.1.1.Definisi Kualitas.....	8
2.1.2.Definisi Pelayanan atau Jasa	9
2.1.3.Kualitas Pelayanan atau Jasa.....	9
2.2.Kepuasan Pelanggan	10
2.3.Quality Function Deplyoment (QFD)	11
2.3.1.Pengertian QFD.....	11
2.3.2.Manfaat QFD	12
2.3.3.Tahap Implementasi QFD	12
2.3.3.1.Mengumpulkan Suara Pelanggan (Voice of Customer)	12
2.3.3.2.Penyusunan House of Quality (HOQ)	13
2.3.3.3.Tahap Analisa dan Interpretasi	17
2.3.4.Benchmarking	17
2.4.Model Kano	19
2.4.1.Pengertian Model Kano.....	19
2.4.2.Langkah Pengkategorian Dalam Model Kano	21
2.5.Integrasi Model Kano dan QFD	25
2.5.1. <i>Customer requirement</i>	26
2.5.2. <i>Planning Matrix</i>	27

2.5.3. Kategori Kano untuk CR _i	27
2.5.3.1. <i>Extent of Satisfaction</i>	27
2.5.3.2. <i>Extent of dissatisfaction</i>	28
2.5.3.3. <i>Technical Response (TR_j)</i>	29
2.5.4. Kategori Kano untuk TR _j	29
2.5.4.1. <i>Relationship Matrix (R_{ij})</i>	29
2.5.4.2. <i>Technical Correlation (TR)</i>	29
2.5.4.3. <i>Technical Matrix</i>	30
2.6. Penelitian Terdahulu	30
2.7. Penelitian Saat Ini	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Pendahuluan.....	37
3.1.1. Identifikasi Obyek Penelitian.....	37
3.1.2. Studi Pustaka.....	37
3.1.3. Studi Lapangan.....	37
3.1.4. Perumusan Masalah	38
3.2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	38
3.2.1. Tahap Pengumpulan Data	38
3.2.2. Tahap Pengelolaan Data.....	40
3.2.3. Tahap Analisa dan Interpretasi.....	42
3.3. Tahap Analisa dan Interpretasi	42
3.4. Tahap Kesimpulan dan Saran	42
3.5. Flowchart Penelitian	43
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	44
4.1. Proses Pelayanan Bengkel Motor Nabil Gresik.....	44
4.2. Pengumpulan Data	45
4.2.1. Penyusunan Kuisisioner.....	45
4.2.2. Penyebaran Kuisisioner	47
4.3. Pengolahan Data	81
BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI	86
5.1. Analisis Hasil Perhitungan Model Kano.....	87
5.2. Usulan Perbaikan	88
BAB VI Kesimpulan Dan Saran	86
6.1. Kesimpulan	87
6.2. Saran Untuk Perusahaan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Model Kano	19
Gambar 2.6 Diagram Alir Integrasi Model Kano dan QFD	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik	2
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik	3
Tabel 2.1 Rekapitulasi Jumlah Pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik	22
Tabel 2.2 Riset Gap	27
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	101
LAMPIRAN 2.....	102
LAMPIRAN 3.....	103