

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Asumsi-Asumsi.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Kualitas.....	9
2.2 Jasa Analisis.....	9
2.3 Responden.....	9
2.4 Laboratorium.....	10
2.5 Akreditasi	10
2.6 Metode Kano.....	10
2.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	13
2.8 Matriks House of Quality.....	14
2.9 Integrasi Model Kano dalam QFD.....	17
2.9.1 Voice of Customer.....	17
2.9.2 Analisis Tingkat Kepentingan.....	19
2.9.3 Planning Matrix.....	19
2.9.4 Technical Response.....	21
2.9.5 Relationship Matrix.....	22
2.9.6 Matriks Prioritas.....	22
2.9.7 Technical Correlation.....	22
2.10 Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III. METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25

3.2 Obyek Penelitian.....	25
3.3 Studi Pendahuluan.....	25
3.3.1 Studi Pustaka.....	25
3.3.2 Studi Lapangan.....	25
3.4 Perancangan Penelitian.....	27
3.4.1 Identifikasi Masalah.....	27
3.4.2 Perumusan Masalah.....	27
3.4.3 Penentuan Tujuan Penelitian.....	27
3.5 Penentuan Atribut Pelayanan.....	27
3.6 Penyusunan Kuesioner.....	28
3.7 Pengumpulan Data.....	28
3.7.1 Penentuan Jumlah Responden.....	28
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	28
3.8.1 Uji Validitas.....	28
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.9 Analisis Kano.....	29
3.9.1 Evaluasi Kano.....	29
3.9.2 Klasifikasi Kano.....	29
3.10 Analisis QFD.....	29
3.10.1 Tingkat Kepentingan.....	29
3.10.2 Planning Matrix.....	29
3.10.3 Technical Response.....	31
3.10.4 Relationship Matrik.....	31
3.10.5 Matriks Prioritas.....	31
3.10.6 Technical Correlation.....	31
3.11 Analisis dan Interpretasi Hasil.....	31
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	33
4.1 Pengumpulan Data.....	33
4.1.1 Kuesioner.....	33
4.2 Pengolahan Data.....	35
4.2.1 Uji Validitas.....	35
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	36
4.2.3 Evaluasi CR.....	37
4.2.4 Penentuan Klasifikasi.....	37
4.2.5 Analisis Integrasi Kano dalam QFD.....	38
4.2.6 Technical Response.....	49
4.2.7 Relationship Matriks.....	50
4.2.8 Matriks Prioritas.....	53
4.2.9 Technical Correlation.....	53
4.2.10 Pembuatan HoQ.....	54

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI.....	56
5.1 Analisis Hasil Kuesioner.....	56
5.2 Analisis Kano.....	56
5.3 Integrasi Kano dan QFD.....	57
BAB VI PENUTUP	60
6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai unsur pelayanan tahun 2016-2017.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengaduan.....	4
Gambar 2.7 Model Kano.....	11
Gambar 2.8 Proses Evaluasi Kano.....	13
Gambar 2.9 Matriks HoQ.....	14
Gambar 2.10 Rumah Kualitas.....	15
Gambar 3.3 Flowchart Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Uji Reliabilitas.....	36
Gambar 4.2 Hubungan Voc dan Respon Teknis.....	51
Gambar 4.3 Korelasi antar Respon Teknis.....	53
Gambar 4.4 Gambar HoQ.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perhitungan Nilai IKM UPT Lab.....	2
Tabel 1.2 Nilai Interval IKM.....	3
Tabel 1.3 Prosentase Jumlah Pengaduan.....	3
Tabel 2.7 Evaluasi Kano.....	13
Tabel 2.10 Skala Likert Tingkat Kepentingan.....	19
Tabel 2.11 Skala Likert Tingkat Kepuasan.....	19
Tabel 2.12 <i>Sales Point</i>	21
Tabel 2.13 Nilai Hubungan.....	22
Tabel 2.14 Skala Tingkat Kesulitan.....	22
Tabel 4.1 Dasar penentuan atribut.....	33
Tabel 4.2 Atribut pelayanan.....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.4 Kategori Kano.....	37
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Kategori Kano.....	38
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan.....	39
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan.....	40
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Lab Pesaing.....	42
Tabel 4.9 Nilai Goal.....	43
Tabel 4.10 Hasil Improvement Ratio.....	44
Tabel 4.11 Hasil Adjusted Improvement Ratio.....	45
Tabel 4.12 Hasil Adjusted Important.....	46
Tabel 4.13 Hasil Sales Point.....	47
Tabel 4.14 Hasil RW dan NRW.....	48
Tabel 4.15 Nilai hubungan Voc dan Respon Teknis.....	52
Tabel 4.16 Hasil Nilai prioritas.....	53
Tabel 5.1 Kategori Kano untuk Atribut.....	57
Tabel 5.2 Performance Lab.....	58

ABSTRAK

UPT Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan adalah Laboratorium yang memberikan jasa pengujian parameter kualitas lingkungan di Kabupaten Gresik. Permasalahan yang dialami adalah meningkatnya jumlah prosentase pengaduan pelanggan dari tahun 2016-2018. Pada tahun 2016 sebesar 0,86%, tahun 2017 sebesar 1,52% dan pada tahun 2018 sebesar 1,71%. Serta adanya laboratorium pesaing di Kabupaten Gresik yaitu PT. Global Quality Analytical dan PT. Envilab Indonesia sehingga mengharuskan UPT Lab harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Metode pengukuran kualitas yang digunakan adalah integrasi Model Kano dan QFD yang bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengujian laboratorium. Dimana tahapan yang dilakukan adalah melakukan identifikasi atribut pelayanan, klasifikasi Kano, menentukan matriks perencanaan dan merumuskan respon teknis. Kemudian langkah selanjutnya yaitu menentukan hubungan masing-masing atribut dengan respon teknis. Prioritas pengembangan yang direkomendasikan diperoleh dari hasil matrik target persyaratan teknis yaitu nilai prioritas paling tinggi dari respon teknis. Responden yang digunakan sebanyak 100 responden yang pernah melakukan pengujian di UPT Lab. dan Laboratorium pesaing.

Hasil penelitian didapatkan 4 atribut dalam kategori kebutuhan umum (*must be*), 7 atribut dalam kategori *one dimensional* yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan 5 atribut tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan (*Indifferent*). Nilai tingkat kepentingan atribut paling tinggi adalah ketepatan waktu penyelesaian laporan dengan nilai 4,90. Sedangkan nilai prioritas tertinggi adalah fasilitas dan kondisi laboratorium dengan nilai 8,30.

Prioritas Pengembangan di UPT Lab. adalah perbaikan terhadap fasilitas dan kondisi laboratorium dan rekomendasi perbaikan yang diusulkan dengan melengkapi ketersediaan bahan peralatan uji laboratorium.

Kata Kunci : *Kualitas, Kano, QFD (Quality Function Deployment)*