

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE IPA DAN QFD
(Studi Kasus : Sicepat Ekspres Manado)**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Avner Daniel Clements Rumampuk

18012009



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

2022

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE IPA DAN QFD**

(Studi Kasus : Sicepat Ekspres Manado)

TUGAS AKHIR

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana
Teknik pada Program Studi Teknik Industri

Disusun Oleh:

Avner Daniel Clements Rumampuk

18012009



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Avner Daniel Clements Rumampuk
NIM : 18012009
Tempat/Tanggal Lahir : Manado/ 01 Januari 2000
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode IPA dan QFD" yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas, berupa pembatalan Tugas Akhir dan hasilnya.

Manado, 07 September 2022



Avner Daniel Clements Rumampuk

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Inneke Victor, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D.

Dosen Pembimbing II

Ronaldo Rottie, S.T., M.T.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Ketua Program Studi

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.



LEMBAR PENGESAHAN

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO – INDONESIA

Nama : Avner Daniel Clements Rumampuk
NIM : 18012009
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode IPA dan QFD
Pembimbing I : Inneke Victor, S.T.,M.Eng.Sc.,Ph.D.
Pembimbing II : Ronaldo Rottie, S.T.,M.T.

Menyetujui,
Manado, 07 September 2022

Dosen Pembimbing I

Inneke Victor, S.T.,M.Eng.Sc.,Ph.D

Dosen Pembimbing II

Ronaldo Rottie, S.T.,M.T.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Ketua Program Studi

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

ABSTRACT

SiCepat Express Manado has tried its best to provide good service in order to maintain the quality of their services in order to remain guaranteed and remain superior in terms of delivery of goods and also delivery of goods. However, this effort cannot be said to be 100% successful, because there are still consumers who feel dissatisfied and uncomfortable with the response given by SiCepat Express. Importance Performance Analysis (IPA) is an important analysis process on the performance of an individual in doing a job by identifying what actions need to be taken by assembling various elements of various types of services. Quality Function Deployment (QFD) is used to help companies listen to what consumers want and is also useful for finding the best way to fulfill each of these desires. Based on the Cartesian diagram of the IPA method, the attributes that fall into quadrant A and quadrant C include those that need to be a priority for improvement. Quadrant A shows factors that are considered important by customers but are not carried out well from the company, the attribute is X22, namely there is a guarantee on every damage and loss of goods sent, and Quadrant C is a quadrant that is less important for customers and is not implemented properly by the customer. the company, these attributes are X1 Adequate facilities and facilities, X8 Compatibility of the promised delivery time with the arrival of the package, X14 Fast and responsive action on complaints and complaints made by consumers, and lastly X19 The security of the package when it arrives in the hands of consumers is guaranteed from damage. From the results of the analysis carried out by the Quality Function Deployment method in the House Of Quality, 3 (three) priority proposals must be considered and improved. One of them is the Package Security attribute until it reaches the consumer. Function Requirement is to provide comfort to every consumer and Product Target which is the ability to provide comfort to consumers.

Keywords : Customer satisfaction, service quality, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)

ABSTRAK

Sicepat Ekspres Manado sudah berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik demi tetap menjaga kualitas pelayanan mereka agar tetap terjamin dan tetap unggul dalam segi pengantaran barang dan juga pengiriman barang. Namun dalam usaha tersebut belum bisa dibilang 100% berhasil, dikarenakan masih ada konsumen yang merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan respon yang diberikan Sicepat Ekspres. Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu proses analisa yang penting atas kinerja dari satu individu dalam mengerjakan satu pekerjaan, dan metode IPA juga sering digunakan untuk merangkai berbagai macam elemen dari berbagai jenis jasa untuk mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan. QFD ini berguna untuk membantu perusahaan dengan mendengarkan apa yang menjadi keinginan konsumen dan juga berguna untuk menemukan cara terbaik dalam memenuhi setiap keinginan tersebut. Berdasarkan Diagram kartesius dari metode Importance Performance Analysis maka atribut yang masuk dalam kuadran A dan kuadran C yang Perlu menjadi Prioritas untuk di perbaiki. Kuadran A menunjukkan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi tidak terlaksana dengan baik dari pihak perusahaan, atribut tersebut adalah X22 yaitu Terdapat garansi pada setiap kerusakan dan kehilangan barang yang dikirim, Dan Kuadran C adalah Kuadran yang kurang penting bagi pelanggan dan tidak terlaksana dengan baik oleh pihak perusahaan, Atribut tersebut adalah X1 Fasilitas dan sarana memadai, X8 Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket, X14 Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan komplain yang dilakukan konsumen, dan yang terakhir X19 Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan. Dari hasil analisa yang dilakukan oleh metode Quality Function Deployment dalam House Of Quality, didapatkan 3 (tiga) usulan prioritas yang harus diperhatikan dan diperbaiki Salah satunya yaitu 1) atribut Keamanan Paket hingga sampai ke tangan konsumen dengan Function Requirement adalah memberikan kenyamanan kepada setiap konsumen dan Product Target yang merupakan kemampuan dalam memberikan rasa nyaman kepada konsumen.

Kata Kunci: *Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan tuntunannya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “ **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakna Metode IPA dan QFD**” dengan segala baik. Laporan ini dibuat

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Untuk itu penulis berterima kasih kepada :

1. Prof. Dr, Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Ronald Rachmadi, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Inneke Victor, S.T.,M.Eng.Sc.,Ph.D. selaku Dosen pembimbing I yang sudah membantu dan memberikan masukan yang membangun bagi penulis.
5. Ronaldo Rottie, S.T.,M.T. selaku Dosen pembimbing II yang sudah membantu dan memberikan masukan yang membangun bagi penulis.
6. Para dosen dan staf Teknik Industri yang sudah membantu dan membimbing penulis dalam akademik.
7. Orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk kelancaran Laporan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman angkatan 2018 Teknik Industri, Shela, Wawu, Fey, Asya, Jelita, Angwyn, Jonathan, Avner, David, Kepa, Dennis, Roy, Ichi, Marvel, Kefira, Ave, Sella, Annisa, Monik, Pendris yang sudah berjuang bersama-sama.
9. Orang yang selalu membantu dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

10. Semua pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya ucapkan satu persatu.

Manado, 07 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL.....	
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan dan Asumsi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Definisi <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Langkah Pemecahan Masalah	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.

3.3.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Identifikasi Atribut kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Penentuan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.7	Perancangan Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>) ...	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Membuat Data Respon Teknis	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Penentuan Nilai Target	Error! Bookmark not defined.
4.7.4	Penentuan Rasio Perbaikan.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.5	Hubungan Antara Matriks Kebutuhan Dengan Respon Teknis...	Error! Bookmark not defined.
4.7.6	Penentuan Arah Perbaikan & Target ...	Error! Bookmark not defined.
4.7.7	Matriks HOQ <i>Process Requirments to Quality Procedures</i>	Error! Bookmark not defined.
4.8	Analisa <i>Importance Performance Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
4.9	Analisa <i>House Of Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.10	Absolute Importance	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	19
Tabel 4.1 Atribut Penelitian.....	23
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4.4 Nilai <i>Cronbachs Alpha Importance</i> dan Nilai <i>Cronbachs Alpha Performance</i>	30
Tabel 4.5 Nilai <i>Cronbachs Alpha</i> Per Atribut.....	30
Tabel 4.6 Nilai Rata Rata <i>Importance</i>	33
Tabel 4.7 Nilai Rata rata <i>Performance</i>	35
Tabel 4.8 Nilai Rata rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	37
Tabel 4.9 Matrix kebutuhan konsumen.....	40
Tabel 4.10 Data atribut dan respon teknis.....	40
Tabel 4.11 Nilai target tiap atribut.....	41
Tabel 4.12 Nilai resiko perbaikan tiap atribut.....	42
Tabel 4.13 Hubungan antara matriks kebutuhan dengan respon teknis.....	43
Tabel 4.14 Arah perbaikan 7 target respon teknis.....	44
Tabel 4.15 Usulan perbaikan berdasarkan <i>Quality Function Deployment</i>	46
Tabel 4.16 Urutan Prioritas <i>Absolute Importance</i>	47
Tabel 4.17 Nilai hubungan <i>Relationship Matrix</i>	48
Tabel 4.18 Analisis <i>Function Requirment</i>	49
Tabel 4.19 Analisis <i>Costumer Requirement</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model QFD untuk perusahaan Jasa.....	11
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	13
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Tahapan Pengolahan Data.....	18
Gambar 4.1 Profil responden berdasarkan Usia.....	32
Gambar 4.2 Profil Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	33
Gambar 4.3 Diagram Kartesius <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	38
Gambar 4.4 Matrix HOQ.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Pengamatan	A-1
Lampiran B <i>Importance</i> dan <i>Performance Analysis</i>	B-1
Lampiran C Distribusi Nilai r tabel	C-1

