

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN
DENGAN METODE IPA DAN QFD
(Studi Kasus : PT Pos Indonesia (Persero) Langowan)**

TUGAS AKHIR

**Disusun Oleh :
Marcellino Rivaldo Maki
19012014**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2023**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN
DENGAN METODE IPA DAN QFD**

(Studi Kasus : PT Pos Indonesia (Persero) Langowan)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Teknik
pada Program Studi Teknik Industri

**Disusun Oleh :
Marcellino Rivaldo Maki
19012014**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Marcellino Rivaldo Maki
NIM : 19012014
Tempat/Tanggal Lahir : Langowan / 29 Maret 2001
Fakultas/Program Studi : Teknik / Teknik Industri

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Dengan Metode IPA dan QFD (Studi Kasus : PT Pos Indonesia (Persero) Langowan)”, 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, Juni 2023

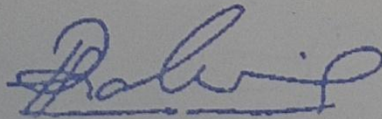
Yang Menyatakan,


01BAKX468138135

Marcellino Rivaldo Maki

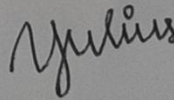
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



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

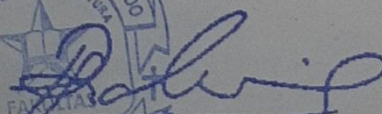
Dosen Pembimbing II



Yulius Raton, S.T., M.Kom.

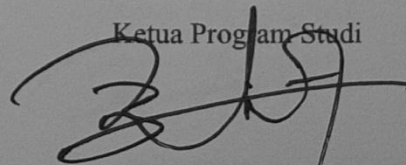
Mengetahui

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 : Marcellino Rivaldo Maki
Nim : 19012014
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Dengan Metode
IPA dan QFD (Studi Kasus : PT Pos Indonesia (Persero)
Langowan)
Pembimbing I : Ronald Rachmadi, S.T., M.T.
Pembimbing II : Yulius Raton, S.T., M.Kom

Menyetujui

Manado, Juni 2022

Dosen Pembimbing I

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

Dosen Pembimbing II

Yulius Raton, S.T., M.Kom.

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik

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

Ketua Program Studi

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

ABSTRACT

PT. Pos Indonesia (Persero) Langowan is a BUMN that has one of the services engaged in delivery services, competition between companies in the same field makes companies need to improve service quality, in an effort to improve the quality of delivery services the IPA and QFD methods are used. The population in this study are consumers who have made deliveries at the Langowan Post Office, using a sample of 100 respondents with a valid questionnaire statement of 25 service attributes. less, this attribute belongs to quadrant I, the seven attributes are attributes X7, X8, X9, X11, X13, X14 and X24. Based on the analysis of Quality Function Deployment, the service attributes that need to be prioritized are marked with the highest NRW values, namely X11 (0.182), X13 (0.171), X9 (0.158), X8 (0.149), X7 (0.123), X24 (0.120) AND X14 (0.096)). Improvement efforts that need to be prioritized are increasing employee skills and competencies (17.63%), increasing employee skills and knowledge (16.85%), making deliveries according to schedule and the type of service chosen (15.57%), evaluating costs and scheduling shipments (14.04%), explaining delivery service information (13.98%), communicating in clear and easy-to-understand language (12.66%), planning service schedules (9.27%). Based on this analysis, efforts to improve each service attribute are expected to be able to improve service performance at the Langowan Post Office in increasing customer satisfaction.

Keywords: Quality, IPA, QFD, HOQ

ABSTRAK

PT. Pos Indonesia (Persero) Langowan merupakan suatu BUMN yang memiliki salah satu layanan yang bergerak pada jasa pengiriman, persaingan antara perusahaan dibidang yang sama membuat perusahaan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dalam upaya peningkatan kualitas layanan pengiriman digunakan metode IPA dan QFD. Populasi dalam penelitian ini merupakan konsumen yang pernah melakukan pengiriman di Kantor Pos Langowan, menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan jumlah pernyataan kuisioner yang valid sebanyak 25 atribut layanan, hasil penelitian dengan metode IPA, diperoleh tujuh atribut yang dianggap penting oleh responden namun kinerja dari perusahaan masih kurang , atribut ini termasuk kedalam kuadran I, ketujuh atribut tersebut adalah atribut X7, X8, X9, X11, X13, X14 dan X24. Berdasarkan analisis *Quality Function Deployment* atribut layanan yang perlu diprioritaskan yang ditandai dengan nilai NRW tertinggi yaitu X11 (0.182), X13 (0.171), X9 (0.158), X8 (0.149), X7 (0.123), X24 (0.120) DAN X14 (0.096). Upaya perbaikan yang perlu diutamakan yaitu meningkatkan skil dan kompetensi karyawan (17.63%), meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan karyawan (16.85%), melakukan pengiriman sesuai jadwal dan jenis jasa yang dipilih (15.57%), mengevaluasi biaya dan penjadwalan pengiriman (14.04%), menjelaskan informasi layanan pengiriman (13.98%), berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami (12.66%), merencanakan jadwal pelayanan (9.27%). Berdasarkan analisis tersebut upaya-upaya perbaikan dari setiap atribut layanan diharapkan mampu untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Pos Langowan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas, IPA, QFD, HOQ

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Dengan Metode IPA dan QFD (Studi Kasus : PT Pos Indonesia (Persero) Langowan)” ini dengan segala baik. Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang ada, maka dari itu penulis menyampaikan terima 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 serta dosen pembimbing I yang telah membimbing, memotivasi, memberikan arahan serta masukan dan saran bagi penulis.
3. Yulius Raton, S.T., M.Kom sebagai dosen pembimbing II yang telah membimbing, memotivasi, memberikan arahan serta masukan dan saran bagi penulis.
4. Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri yang sudah membantu serta memberikan masukan dan saran bagi penulis.
5. Ronaldo Rottie, S.T., M.T selaku dosen pembimbing akademik yang sudah membantu, memotivasi dan memberikan arahan pada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Teknik Industri yang sudah membantu dan membimbing penulis dalam akademik.
7. Mama, Papa, Kakak dan Adik dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan berupa doa, dan motivasi kepada penulis.
8. Teman-Teman Teknik Industri angkatan 2019 yang saling memberikan motivasi, semangat dan topangan yang sangat membantu penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir.
9. Seluruh karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Langowan, yang sudah menerima penulis untuk melakukan penelitian Tugas Akhir.

10. ***“ Last but not least, I want to thank Me. I want to thank Me for believing in Me. I want to thank Me for doing all this hard work. I want to thank Me for having no days off. I want to thank Me for never quitting. I want to thank Me for just being Me at all times ”.***

Penulis menyadari Laporan ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, maupun kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan saran-saran yang berguna bagi penulis. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

***"The scary news is you're on your own now.
The cool news is ... you're on your own now."***

Manado, 22 Juni 2023

Marcellino Rivaldo Maki

Long story short, I survived.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Standar Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

2.4.2 Hubungan Kualitas dengan Kepuasan pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Ekspektasi Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.4 Persepsi Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Importance Performance Analysis (IPA)	Error! Bookmark not defined.
2.6 Quality Function Deployment (QFD)	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Implementasi (Quality Function Deployment) ...	Error! Bookmark not defined.
2.7 Rumah Kualitas (House Of Quality).....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Lokasi Dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Desain Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Kisi Kisi Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Populasi Dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Diagram Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

4.1.1 Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Konsumen Jasa Pengiriman	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Kuisioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3 Importance Performance Analysis (IPA)	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Perhitungan Nilai Tingkat Kepentingan Dan Skala Kinerja	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Garis Perpotongan Kuadran	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Analisis Diagram IPA	Error! Bookmark not defined.
4.4 Quality Function Deployment (QFD)	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Analisis Customer Requirements	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Analisis Technical Requirements	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Analisis Relationship Matrix	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Analisis Correlation Matrix	Error! Bookmark not defined.
4.4.5 Analisis Prioritized Customer Requirements	Error! Bookmark not defined.
4.4.6 Analisis Prioritized Technical Requirement	Error! Bookmark not defined.
4.5 Rumah Kualitas (House Of Quality)	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Analisis House Of Quality	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 Desain Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Kisi Kisi Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Skala Penilaian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Jumlah Konsumen Yang Melakukan Pengiriman Tahun 2023	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Kuisisioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Uji Validitas Skala Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Skala Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Skor rata rata tingkat kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Skor rata rata tingkat kepentingan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Titik Koordinat X dan Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Keterangan Diagram IPA.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Atribut Perbaikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 <i>Voice Of Customer</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 <i>Technical Requirements</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Nilai Kepentingan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Nilai Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Goal (target/Tujuan).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 <i>Improvement Ratio</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 <i>Sales Point</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 <i>Row Weight</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 <i>Normalized Row Weight</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 21 Analisis <i>Prioritized Customer Requirements</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Matrik *Importance Performance Analysis* (IPA)...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Rumah Kualitas**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Umur Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Pekerjaan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Diagram IPA**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 *Relationship Matrix*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 *Correlation Matrix***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 *absolute importance dan relative importance*. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 *House Of Quality*.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : Kuisisioner Penelitian	A-1
LAMPIRAN B : Hasil Kuisisioner	B-1
LAMPIRAN C : Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	C-1
LAMPIRAN D : Desain Kuisisioner	D-1
LAMPIRAN E : Wawancara Penelitian	E-1
LAMPIRAN F : Dokumentasi Penelitian	F-1

