

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN INTEGRASI METODE *SERVQUAN* DAN
IPA KEDALAM *QFD* PADA SENTRA TIMUR RESIDENCE**

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

**Helga Mayang Dayanti
1142003012**

**PROGRAMSTUDITEKNIKINDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMUKOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN INTEGRASI METODE *SERVQUAN* DAN
IPA KEDALAM *QFD* PADA SENTRA TIMUR RESIDENCE**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Teknik Industri**



**Helga Mayang Dayanti
1142003012**

**PROGRAMSTUDITEKNIKINDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMUKOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Helga Mayang Dayanti

NIM : 1142003012

TandaTangan:



Tanggal : 20 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Helga Mayang Dayanti
NIM : 1142003012
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *IPA* kedalam *QFD* pada Sentra Timur Residence

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng. ()

Penguji : Tri Susanto, S.E., M.T., Dr. ()

Penguji : Adi Budipriyanto, S.T., M.T., Dr. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan anugrahNya yang telah memberikan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indegrasi Metode *SERVQUAL* dan *IPA* kedalam *QFD* pada Sentra Timur Residence”.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung, diantaranya :

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M. Sc. Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.
3. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie dan selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Suryadi, S. E., selaku *Building Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis sehingga penulis dapat melakukan penelitian pada Sentra Timur Resident.
5. Seluruh karyawan pengelola Sentra Timur Residence yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan penelitian.
6. Orang tua dan teman-teman Teknik Industri 2014 yang selalu menyebarkan semangat dan memotivasi penulis selama pelaksanaan maupun penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan dan masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Namun penulis berharap dapat member manfaat bagi para pembaca. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 20 Agustus 2018

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'H. M. Dayanti', written in a cursive style.

Helga Mayang Dayanti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan di bawah :

Nama : Helga Mayang Dayanti
NIM : 1142003012
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusiveRoyalty-FreeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indegrasi Metode *SERVQUAL* dan *IPA* kedalam *QFD* pada Sentra Timur Residence”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data(*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di:Jakarta

Pada tanggal: 20 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Helga Mayang Dayanti)

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE *SERVQUAL* DAN *IPA* KEDALAM *QFD* PADA SENTRA TIMUR RESIDENCE

Helga Mayang Dayanti¹

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan apartemen Sentra Timur Residence. Penelitian ini melibatkan 40 responden yang berstatus sebagai penghuni apartemen Sentra Timur Residence. Jenis dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk melakukan perbaikan terhadap keadaan terdahulu. Penelitian menggunakan tiga metode yaitu *SERVQUAL*, *IPA* dan *QFD*. Metode *SERVQUAL* bertujuan untuk mengetahui mengetahui *gap* antara persepsi dengan harapan penghuni dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sesuai harapan pelanggan dengan *gap* terbesar terdapat pada kehandalan fasilitas apartemen. Analisis selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Analysis Performance*, metode *IPA* bertujuan mengetahui variabel yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dengan mengamati tingkat *importance* dan *performance* suatu variabel dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 7 variabel yaitu kehandalan fasilitas apartemen, dayatanggap terhadap keluhan, wujud dari petunjuk arah, dayatanggap terhadap kebersihan, wujud dari lift, wujud dari toilet umum serta wujud dari area parkir yang berada pada kuadran *concentrate herer* dimana kuadran tersebut merupakan kuadran yang menampung variabel dengan tingkat *performance* rendah namun memiliki tingkat *importance* tinggi. Analisis yang terakhir adalah dengan menggunakan metode *QFD* dimana hasil dari analisis tersebut adalah usulan yang menjadi prioritas utama perusahaan, pada analisis *QFD*, didapat bahwa *training*, *reward and punishment* kepada karyawan menjadi prioritas perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Kata kunci : *SERVQUAL*, *IPA*, *QFD*.

¹Mahasiswa Teknik Industri Universitas Bakrie

THE PROPOSAL OF SERVICE QUALITY IMPROVEMENT USING INTEGRATION OF SERVQUAL AND IPA METHODE IN QFD METHODE ON THE SENTRA TIMUR RESIDENCE

Helga Mayang Dayanti²

ABSTRAK

This reseach aimstoproposed improvements to improve the service quality of Sentra Timur Residence apartments. Thereseach questionnairesaredistributedto 40respondentwho were residents of Sentra Timur Residence apartments. This type of research is a descriptive study that aims to make improvements to previous circumstances.The study uses three methods namely SERVQUAL, IPA and QFD. The SERVQUAL method aims to know the gap between perceptions and the expectations of the occupants where the results of this study indicate that service quality has not met customer expectations with the greatest gap in the reliability of apartment facilities. The next analysis is to use the Importance Analysis Performance method, the IPA method aims to find out the priority variables to be improved by observing the level of importance and performance of a variable where the results of this study indicate that there are 7 variables namely the reliability of apartment facilities, responsiveness to complaints, the form of a from directions, responsiveness to cleanliness, the appearance of an elevator, the form of a public toilet and the form of a parking area in the concentrate here quadrant where the quadrant is a quadrant that holds variables with low performance levels but has a high importance. The last analysis is by using the QFD method where the results of the analysis are proposals that are the company's top priorities, in the QFD analysis, it is found that training, reward and punishments to employees are the company's priority in improving the quality of their services.

Keyword :SERVQUAL, IPA, QFD.

²Student of University Bakrie, Industrial Engineer

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian	4
1.6 Sistematika Pembahasan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Jasa dan Kualitas Jasa	6
2.1.1 Karakteristik Jasa	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa	7
2.2 Metode <i>SERVQUAL</i>	8
2.2.1 Konsep <i>SERVQUAL</i>	8
2.2.2 Model <i>GAP</i>	8
2.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	9
2.4 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	11
2.4.1 Manfaat dan Keuntungan <i>QFD</i>	11
2.4.2 Matriks <i>QFD</i>	12
2.5 Penelitian Terdahulu	13

BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	15
3.3 Populasi dan Sempel	15
3.1.1 Populasi.....	15
3.1.2 Sempel	15
3.4 Teknik Pengambilan Sample.....	15
3.5 Definisi Oprasional Variabel.....	16
3.7 Alur Penelitian.....	17
3.7.1 Tahap Awal.....	18
3.7.2 Pengumpulan dan Pengujian Data.....	18
3.7.3 Tahap Pengolahan Data	20
3.7.4 Tahap Akhir	25
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	26
4.1 Analisis Jumlah Sempel	26
4.2 Karakteristik Responden	26
4.3 Pengujian Normalitas.....	28
4.3.1 Normalitas Presepsi.....	28
4.3.2 Normalitas Ekspetasi	30
4.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	32
4.4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Presepsi.....	32
4.4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Ekspetasi.....	34
4.5 Metode <i>SERVQUAL</i>	36
4.6 Metode <i>IPA</i>	37
4.7 Analisis Masalah.....	38
4.7.1 Kehandalan Fasilitas Apartemen	39
4.7.2 Daya Tanggap terhadap Keluhan	40

4.7.3 Daya Tanggap terhadap Kebersihan.....	41
4.7.4 Wujud dari <i>Lift</i>	41
4.7.5 Wujud dari Petunjuk Arah	42
4.7.6 Wujud dari Toilet Umum.....	42
4.7.7 Wujud dari Area Parkir.....	43
4.8 <i>House of Quality</i>	44
4.8.1 <i>Customer Requirement</i>	44
4.8.2 <i>Technical Requirement</i>	44
4.8.3 <i>Relation Between How and What</i>	47
4.8.4 <i>Technical Correlation</i>	49
4.8.5 <i>Planning Matrix</i>	50
4.8.6 <i>Technical Matrix</i>	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
4.1 Simpulan	53
4.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kesenjangan Antara Presepsi dan Ekspetasi.....	8
Gambar 2. 2 Model <i>GAP</i>	8
Gambar 2. 3 Kuadran <i>IPA</i>	10
Gambar 2. 4 Matriks <i>QFD</i>	12
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	17
Gambar 3. 2 Interpolasi Linier.....	20
Gambar 3. 3 Interpolasi Linier Penelitian	21
Gambar 3. 4 <i>House Of Quality</i>	22
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin.....	26
Gambar 4. 2 Pekerjaan	27
Gambar 4. 3 Status Kepemilikan	27
Gambar 4. 6 Kurva Metode <i>IPA</i>	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variable.....	16
Tabel 3. 2 Hubungan <i>What's</i> dan <i>How's</i>	23
Tabel 3. 3 Hunungan Antar <i>How's</i>	23
Tabel 4. 1 Normalitas Presepsi Excel.....	28
Tabel 4. 2 Normalitas Presepsi SPSS.....	30
Tabel 4. 3 Tabel Normalitas Ekspetasi Excel.....	30
Tabel 4. 4 Normalitas Ekspetasi SPSS.....	31
Tabel 4. 5 Hasil Validitas Prespsi Excel dan SPSS	32
Tabel 4. 6 Hasil Reliabilitas Presepsi Excel dan SPSS	33
Tabel 4. 7 Hasil Validitas Exptasi Ecxel dan SPSS	34
Tabel 4. 8 Reliabilitas Ekspetasi Excel dan SPSS	35
Tabel 4. 9 Pengolahan Data <i>SERVQUAL</i>	36
Tabel 4. 10 Interpolasi Tingkat Kepentingan	37
Tabel 4. 11 Customer Requirement	44
Tabel 4. 12 <i>Technical Requirement</i>	45
Tabel 4. 13 <i>Relation between how and what</i>	47
Tabel 4. 14 <i>Technical Correlation</i>	49
Tabel 4. 15 <i>Planning Matrix</i>	51
Tabel 4. 16 <i>Technical Matrix</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Company's Performance Reseach Period Oct'17</i>	57
Kueisioner Penelitian.....	59
Validasi dan Reliabilitas SPSS.....	63
Validitas dan Reliabilitas Excel.....	66