

PENGAKUAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, April 2012

Anugrah Wibowo

07522140

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

USULAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN INTEGRASI METODE *SERVPERF* DAN METODE KANO DALAM *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

(Studi Kasus di PT Jogja Tugu Trans (Bus Trans Jogja))



Dosen Pembimbing,

Ir. Hudaya, MM

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

USULAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
INTEGRASI METODE *SERVPERF* DAN METODE KANO DALAM *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

(Studi Kasus di PT Jogja Tugu Trans (Bus Trans Jogja))

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Anugrah Wibowo

No. Mahasiswa : 07522140

Telah Dipertahankan di depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri . Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 23 Mei 2012

Tim Penguji

Ir. Hudaya, MM
Ketua

Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE
Penguji I

Ir. Sunaryo, MP
Penguji II



Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

25
1
2012

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Tugas Akhir ini kusembahkan untuk....

Ibunda tercinta, adik-adikku dan kekasihku tersayang terima kasih atas doa, nasehat, semangat dan dukungan hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Dan juga kepada guru/dosen, sahabat dan semua yang orang yang telah banyak membantu, memberikan nasehat serta semangat untukku.....

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ﴿٨﴾

Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu pasti ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S Al-Insyirah [94]: 5-8)

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ
سُوْءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَّالٍ ﴿١١﴾

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

(QS. Ar-Ra'd [13] : 11)

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

﴿١٥٣﴾

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”(Q.S. Al Baqarah : 153)

KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Wr. Wb.

Segala Puji bagi Allah atas segala rahmat dan nikmat serta anugerah yang telah diberikan kepada kita semua sehingga dapat bernafas dan beriman dalam Islam. Dengan segala rahmatNya pula Tugas Akhir dengan judul ***“Usulan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Integrasi Metode Servperf dan Metode Kano dalam Quality Function Deployment (QFD)”*** ini dapat terselesaikan.

Tugas Akhir ini diselesaikan sebagai syarat mendapatkan gelar Strata-1 Fakultas Teknologi Industri Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia

Kelancaran dalam mempersiapkan serta menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Gumbolo Hadi Susanto, Ir., M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Mohammad Ibnu Mastur, MSIE selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir. Hudaya, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Tito selaku pimpinan PT Jogja Tugu Trans yang telah memberikan ijin penelitian hingga selesai.

5. Sekretariat Daerah dan Dinas Perhubungan Provinsi DIY yang sudah memberikan ijin penelitian ini.
6. Ibu dan adik-adiku terima kasih atas doa, nasehat, dukungan dan motivasi.
7. Dan semua pihak yang telah membantu sekaligus memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta

Penulis

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu keunggulan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan harapan untuk memenuhi kebutuhan kosumen. Konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan Bus Trans Jogja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVPERF dan metode KANO dalam Quality Function Deployment (QFD) dengan menyebarkan kuisisioner kepada para pelanggan atau konsumen Bus Trans Jogja. Hasil dari penelitian ini berupa atribut-atribut yang menjadi proritas utama untuk ditingkatkan yaitu kondisi Jok/kursi bus dan ketepatan waktu perjalanan bus. Dan usulan perbaikan yang diberikan berupa adanya perbaikan/ penggantian kursi bus, penambahan penulisan jadwal perjalanan di dalam bus dan adanya pembinaan skill/kemampuan supir.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, metode SERVPERF, metode KANO dan

Quality Function Deployment (QFD)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	17
2.3 Metode Servperf	18
2.4 Metode Kano.....	19
2.4.1 Validitas Butir	21
2.4.2 Reliabilitas Butir	24
2.5 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	26
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 37
3.1 Tempat dan Objek Penelitian	37
3.2 Data yang Diperlukan	37
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	39
3.4.1 Sampel Penelitian	39
3.4.2 Uji Validasi.....	39
3.4.3 Uji Reabilitas	40
3.4.4 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Kano	40

3.4.5 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	41
3.5 Kerangka Penelitian.....	44
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	45
4.1 Pengumpulan Data	45
4.1.1 Sejarah Teknik Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.1.3 Profil Tans Jogja	46
4.1.4 Struktur Organisasi	48
4.2 Pengolahan Data.....	49
4.2.1 Uji Kecukupan Data.....	49
4.2.2 Uji Validitas Data	50
4.2.3 Uji Realibilitas	55
4.2.4 Pengukuran <i>Service Performance</i> (SERVPERF)	63
4.2.5 Kano Model	64
4.2.6 Perhitungan <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	65
4.2.7 Matrik <i>Part Deployment</i>	76
BAB V PEMBAHASAN	80
5.1 Analisis <i>Service Performance</i> (SERVPERF).....	80
5.2 Analisis Diagram Kartesius	80
5.3 Analisis Metode Kano	81

5.4	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	82
5.4.1	Matrik <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	83
5.5	Pembahasan <i>Fault Tree Analisis</i>	85
5.6	Pembahasan Matrik <i>Part Deployment</i>	86
BAB VI PENUTUP		87
6.1	Kesimpulan	87
6.2	Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penentuan kategori kano <i>dysfunctional</i> dan <i>funcional</i>	40
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Atribut Kepuasan	53
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Atribut Kepentingan	54
Tabel 4.3	Rangkuman Data Tingkat Kepentingan	57
Tabel 4.4	Rangkuman Data Tingkat Kepuasan	58
Tabel 4.5	Rangkuman Nilai Ekspektasi	60
Tabel 4.6	Rangkuman Nilai Persepsi	61
Tabel 4.7	Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan pada keseluruhan atribut	62
Tabel 4.8	Evaluasi kano model terhadap kebutuhan pelanggan	64
Tabel 4.9	Jumlah Responden dan Klasifikasi Atribut Pelayanan Bus Trans Jogja	64
Tabel 4.10	Kategori Atribut-Atribut Pelayanan Bus Trans Jogja	65
Tabel 4.11	Prioritas Atribut Yang Harus Diperbaiki	66
Tabel 4.12	<i>Importance Rating</i> setiap atribut	66
Tabel 4.13	Penerjemahan kebutuhan konsumen ke kebutuhan teknis	67
Tabel 4.14	Target	68
Tabel 4.15	Perhitungan Teknik Absolut	69
Tabel 4.16	Perhitungan Teknik Relatif	70
Tabel 4.17	Prioritas Kebutuhan Teknis	70
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	72
Tabel 4.19	Hasil Penyesuaian Rasio Perbaikan	72

Tabel 4.20 Hasil Penyesuaian Tingkat Kepentingan	73
Tabel 4.21 Hasil Bobot Baris	74
Tabel 4.22 Bobot Kolom Critical Part Deployment	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>House of Quality</i>	28
Gambar 2.2 Matrik <i>Part Deployment</i>	33
Gambar 2.3 Matrik <i>Process Planning</i>	34
Gambar 2.4 Matrik <i>Manufacturing/Production Planning</i>	35
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Trans Jogja	48
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan	63
Gambar 4.3 Hubungan antara Kebutuhan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis	68
Gambar 4.4 Matrik Kolerasi	71
Gambar 4.5 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	75
Gambar 4.6 <i>Fault Tree Analisis</i>	77
Gambar 4.7 Matrik <i>Part Deployment</i>	72