

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Kos Dengan Menggunakan Integrasi Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment***” dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.

Selama penyusunan skripsi ini, banyak kesulitan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis. Namun berkat dukungan serta bantuan dari semua pihak, tugas akhir ini akhirnya dapat terselesaikan. Oleh karena itu tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ishardita Pambudi Tama, ST., MT., Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Bapak Arif Rahman, ST., MT. sebagai Sekretaris Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Remba Yanuar Efranto, ST., MT. sebagai Ketua Konsentrasi Dasar Keahlian Manajemen Sistem Industri.
4. Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT. Sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, arahan, saran dan masukan yang sangat berharga hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Oke Oktavianty, S.Si., MT. Sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan sabar meluangkan waktu dan memberikan arahan, semangat, saran dan masukan yang sangat berharga hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Bapak/Ibu Staf Pengajar Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
7. Bapak Afif, selaku pemilik rumah kos Kertowaluyo nomer 14 atas ijin, masukan dan kerjasama yang diberikan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Suyatna, selaku penjaga kos Kertowaluyo nomer 14 atas bantuan dan kerjasama yang diberikan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Orang tua tercinta, Hariyadi, SH., dan Yulita Ambarini yang tiada henti memberikan dukungan moril maupun materil serta doa dan perjuangan yang tak pernah putus dalam memberikan yang terbaik bagi penulis.

10. Saudara kembar tercinta, Firman Dewan Saputra yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini kepada penulis.
11. Fibri Ridho Pratiwi, untuk waktu, doa dan motivasi yang telah diberikan pada penulis selama pengerjaan skripsi ini.
12. Sahabat tercinta dan seperjuangan Rahadian Ramadhan, Baharudin Yusuf, Ferdian Elvis Tiarso, Nurus Maulidah, Dinas Haranditya, Zuris Ika Pradipta, Nastiti Puji Lestari, Faizal Randy Putra, Herwindo dan seluruh sahabat-sahabat terkasih yang selalu memberikan kebahagiaan, semangat dan kenangan berharga bagi penulis.
13. Seluruh rekan mahasiswa Jurusan Teknik Industri angkatan 2010 kebanggaan saya, INSURGENT yang telah membantu dan memberikan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
14. Segenap pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi semakin baiknya skripsi ini. Secara khusus penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang baru bagi setiap pembacanya.

Malang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Identifikasi Masalah	3
1.3	Rumusan Masalah	3
1.4	Tujuan Penelitian	3
1.5	Manfaat Penelitian	4
1.6	Batasan Masalah	4
1.7	Asumsi	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu	5
2.2	Definisi Kualitas	6
2.3	Definisi Jasa	6
2.4	Definisi Kualitas Jasa.....	8
2.5	Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	9
2.6	Bisnis Rumah Kos.....	10
2.7	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	10
2.8	Persepsi Pelanggan.....	12
2.9	<i>GAP Service Quality</i>	13
2.10	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	13
2.10.1	Sejarah dan Definisi QFD	13
2.10.2	<i>House Of Quality(HOQ)</i>	14

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	19
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	19

3.3	Sumber Data.....	19
3.4	Langkah-Langkah Penelitian	20
3.5	Diagram Alir Penelitian	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil.....	24
4.1.1	Gambaran Umum.....	24
4.2	Analisis <i>Service Quality</i>	26
4.2.1	Penyusunan Kuesioner.....	26
4.2.2	Deskripsi Responden.....	27
4.2.3	Uji Validitas	28
4.2.3.1	Perhitungan Uji Validitas dengan SPSS 17.0	29
4.2.4	Uji Reliabilitas	30
4.2.4.1	Perhitungan Uji Reliabilitas dengan SPSS 17.0.....	30
4.2.4.1.1	Tingkat Persepsi.....	31
4.2.4.1.2	Tingkat Harapan.....	31
4.2.5	Analisis <i>Service Gap</i> (Gap 5).....	31
4.3	Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	33
4.3.1	Analisis <i>Voice of Customer</i>	34
4.3.2	Benchmarking	34
4.3.3	Analisis <i>Planning Matrix</i>	35
4.3.4	Penentuan <i>Technical Response</i>	44
4.3.5	Analisis <i>Relationships</i>	44
4.3.6	<i>The Important of Each Characteristic</i>	49
4.3.7	Analisis Prioritas	51
4.3.8	Korelasi Teknis	52
4.3.9	<i>Technical Matrix</i>	53
4.3.9.1	Target.....	53

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Pelanggan	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 Kriteria Nilai <i>Goal/Target Value</i>	15
Tabel 2.3 Simbol <i>Relationships</i> pada HOQ	16
Tabel 2.4 Simbol Technical Correlation pada HOQ.....	17
Tabel 4.1 Spesifikasi Rumah Kos	25
Tabel 4.2 Klasifikasi Pertanyaan berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>	26
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas (lanjutan).....	30
Tabel 4.5 Data Nilai <i>Reliability Statistics</i> Tingkat Persepsi	31
Tabel 4.6 Data Nilai <i>Reliability Statistics</i> Tingkat Harapan.....	31
Tabel 4.7 Data Nilai Gap Kuesioner.....	32
Tabel 4.8 <i>Voice of Customer</i>	34
Tabel 4.9 Perbandingan Tingkat Kepuasan	35
Tabel 4.10 <i>Importance of Customer</i>	35
Tabel 4.11 <i>Importance of Customer</i> (lanjutan).....	36
Tabel 4.12 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	36
Tabel 4.13 <i>Customer Satisfaction Performance</i> (lanjutan).....	37
Tabel 4.14 <i>Goal/Target Value</i>	37
Tabel 4.15 <i>Goal/Target Value</i>	38
Tabel 4.16 <i>Improvement Ratio</i>	38
Tabel 4.17 <i>Improvement Ratio</i> (lanjutan).....	39
Tabel 4.18 <i>Sales Point</i>	39
Tabel 4.19 <i>Sales Point</i> (lanjutan).....	40
Tabel 4.20 <i>Raw Weight</i>	40
Tabel 4.21 <i>Raw Weight</i> (lanjutan)	41
Tabel 4.22 Normalized Raw Weight	42
Tabel 4.23 Submatriks Perencanaan <i>House of Quality</i> Rumah Kos Kertowaluyo.....	43
Tabel 4.24 Respon Teknis.....	44
Tabel 4.25 Nilai <i>Relationships</i> Antara <i>Whats</i> dan <i>Hows</i>	45
Tabel 4.26 Nilai <i>Relationships</i> Antara <i>Whats</i> dan <i>Hows</i>	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>House of Quality Matrix</i>	14
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	23
Gambar 4.1 Rumah Kos Nomer 14.....	24
Gambar 4.2 Rumah Kos Nomer 9.....	25
Gambar 4.3 Rumah Kos Nomer 11.....	25
Gambar 4.4 <i>Pie Diagram</i> Jumlah Penghuni di Masing-Masing Rumah Kos.....	27
Gambar 4.5 <i>Pie Diagram</i> Jumlah Mahasiswa di Setiap Universitas.....	28
Gambar 4.6 <i>Diagram Nilai Gap</i> Dimensi <i>Service Quality</i>	33
Gambar 4.7 <i>Absolute Importance dan Relative Importance</i>	50
Gambar 4.8 <i>Diagram Relative Importance</i>	51
Gambar 4.9 Nilai <i>Correlations</i> Antar Respon Teknis	52
Gambar 4.10 Tempat Parkir Saat Ini	53
Gambar 4.11 Rekomendasi Perbaikan Tempat Parkir.....	54
Gambar 4.12 Jadwal Rutin Penjaga Kos.....	54
Gambar 4.13 Aturan Tertulis Di Depan Pintu Masuk	55
Gambar 4.14 Himbauan Untuk Menjaga Kebersihan.....	56
Gambar 4.15 Aturan Untuk Hemat Listrik dan Air	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuesioner Keluhan	62
Lampiran 2. Contoh Kuesioner <i>Servqual</i>	63
Lampiran 3. Sintaks Kuesioner Formal.	65
Lampiran 4. Rekap Kuesioner Sebenarnya Tingkat Kepuasan (persepsi)	67
Lampiran 5. Rekap Kuesioner Sebenarnya Tingkat Kepentingan (harapan).....	70



RINGKASAN

Fredy Dewan Saputra, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Agustus 2014, *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Kos Dengan Menggunakan Integrasi Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment*, Dosen Pembimbing : Nasir Widha Setyanto dan Oke Oktavianty.

Kota Malang menjadi salah satu kota yang memiliki perguruan tinggi dengan daya tampung yang cukup tinggi. Hal tersebut menjadi faktor banyaknya pendatang yang menjadi mahasiswa baru di universitas tersebut. Oleh karena itu, mereka membutuhkan tempat tinggal selama mereka menempuh studi di perguruan tinggi. Dalam penelitian ini, objek yang digunakan sebagai penelitian adalah rumah kos di Jalan Kertowaluyo, Kelurahan Ketawanggede, Lowokwaru, Kota Malang. Dari hasil survei awal yang dilakukan, didapatkan kekurangan dari segi kualitas dan kuantitas fasilitas yang disediakan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, diperlukan metode analisis kualitas jasa pelayanan yaitu integrasi antara metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*.

Dalam penelitian ini digunakan integrasi metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. Integrasi kedua metode ini bertujuan untuk membantu pemilik rumah kos untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan penghuni rumah kos. Kuesioner disebar untuk mendapatkan informasi atas persepsi dan harapan dari penghuni kos terhadap pelayanan. Kuesioner berisi tentang atribut-atribut yang diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap rumah kos tersebut. Dari integrasi kedua metode tersebut menghasilkan atribut pelayanan manakah yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil dari analisis metode *Service Quality* dan perhitungan nilai gap. Atribut-atribut tersebut adalah kelengkapan fasilitas kamar kos (kasur, bantal, lemari, meja), tempat parkir yang luas, kebersihan kamar mandi, jumlah kamar mandi yang cukup, kualitas dari fasilitas kamar, kebersihan lingkungan rumah kos, kesesuaian biaya kos dengan fasilitas yang didapatkan, penjaga kos membersihkan lingkungan rumah kos setiap pagi, tindakan tanggap penjaga kos saat air kamar mandi habis, penjaga kos yang cekatan dalam melayani kebutuhan penghuni kos, keamanan lingkungan rumah kos, keramahan penjaga kos. Kemudian atribut hasil dari perhitungan gap menjadi *voice of customer* pada *House of Quality*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 16 atribut yang menjadi *voice of customer* yang kemudian dilakukan analisis gap. Berdasarkan perhitungan didapatkan atribut dimensi *tangible*, yaitu kelengkapan fasilitas kamar kos (kasur, bantal, lemari, meja) mempunyai gap terbesar yaitu -1,09. Kemudian atribut dimensi *tangible* yaitu tempat parkir yang luas dengan gap -0,31. Rekomendasi hasil analisis QFD yaitu terdapat 4 atribut prioritas tertinggi terdapat pada atribut mempekerjakan tenaga kerja yang baik sebagai penjaga kos karena memiliki nilai *relative importance* terbesar yaitu 23,75%, menyediakan fasilitas kamar kos dengan jumlah dan kualitas yang sama (20,31%), meningkatkan tingkat keamanan rumah kos (13,46%), dan membuat jadwal rutin membersihkan lingkungan rumah kos bagi penjaga kos (11,03%).

Kata kunci : *service quality*, *quality function deployment*, dan pelayanan konsumen

SUMMARY

Fredy Dewan Saputra, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, University of Brawijaya, August 2014, *Improved Quality Service Of The Boarding House With Integration Of Service Quality And Quality Function Deployment Method*, Supervisors: Nasir Widha Setyanto dan Oke Oktavianty.

Malang is the one of the city that has enormous capacity of universities. It makes the number of outsider who study in university increase. They need boarding house to stay as long as they take study at Malang. In this research, a boarding house at Jalan Kertowaluyo, Kelurahan Ketawanggede, Lowokwaru, Malang was chosen as the object. Datum from predetermined study stated that there are so many short of quality and quantity of facility. It stated many complaint from student. The list of complaint will be used as data to develop and improve the facility. The improved and developed facility will be used to increase customer satisfaction.

In this research, Service Quality and Quality Function Deployment is integrated to solve the problem. The integration of two method is used to help the owner to measure and evaluate satisfaction level at his boarding house. Questionnaire is spread to get information of perception and expectation from the customer who stay there. Questionnaire consist of priority attribute to increase customer satisfaction. The integration of Servqual and Gap analysis generated service attribute that need to be increased. The attributes are the properity of room equipment, good parking spot, cleanliness of bathroom, the number of toilet, the quality of room facility, the cleanliness of boarding house, the suitability of price and room, a diligent housekeeper, fast response of housekeeper, the security of boarding house, anda humble house owner. Then the attribute from Gap analysis become the voice of customer in HOQ.

This study generated 16 attribute of voice of customer. The gap of voice of customer is analyzed based on perception and hope differences. Based on calculation the highest and the lowest gap point is tangible dimention. The available equipment attribute which has gap point -1,09. Then the lowest gap point is parking spot attribute which has gap point -0,31. The QFD recomendation analysis has 4 highest attribute. The highest one is hiring a good resource as housekeeper with relative importance 23,75%. The second one is preparing the room with the same facility and same quality 20,31%. Then, increasing the security of the boarding house is the third with 13,46%. The last is making the schedule to clean up the environment for housekeeper with 11,03%

Keywords: service quality, quality function deployment, and customer service