

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Atribut Pelayanan Prima dengan Mengintegrasikan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD)**” dengan baik. tugas akhir ini disusun sebagai proses untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.

Selama penyusunan tugas akhir 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. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Bapak Arif Rahman, ST., MT. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Remba Efrianto, ST., MT. selaku Ketua Kelompok Konsentrasi Dasar Keahlian Manajemen Sistem Industri.
4. Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan hingga skripsi ini terselesaikan.
5. Ibu Oke Oktavianty, S.Si., MT., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, saran, serta bimbingan untuk kesempurnaan tugas akhir ini.
6. Seluruh staf pengajar Jurusan Teknik Industri yang telah membagi ilmu dan pengetahuan selama penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Ika selaku Penyelia Muda Kesekretariatan Dan Pelaporan KR2 dan pembimbing lapangan selama di PT. Sang Hyang Seri (Persero) Cab. Malang yang telah memberi bantuan dan arahan kepada penulis dalam proses pengambilan data serta pengerjaan tugas akhir ini.
8. Orang tua saya tersayang, Moch. Hadi yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil serta perjuangan yang tidak kenal lelah untuk memberikan pendidikan yang terbaik bagi penulis.

9. Keempat kakak saya, Elfa Agus Susanti, Erna Erviani, Erni Agus Triana, dan Erica Novitasari yang selalu memberikan semangat bagi penulis.
10. Keluarga saya di Tulungagung, yang telah memberikan dukungan serta selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
11. Pasangan saya tercinta , Albar Rizqi Adnani yang telah memberikan dukungan, semangat,serta selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
12. Sahabat-sahabatku tercinta di kost Srigading Putren , Mbak Shofia, Dek Ulfa, Dek Illa, Lia, dek Husna, Diafi,Evi dan dek Atul, persahabatan dan semangat yang sangat berharga bagi penulis.
13. Seluruh rekan mahasiswa Jurusan Studi Teknik Industri angkatan 2010 kebanggaan saya, INSURGENT yang telah membantu dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
14. Segenap pihak yang telah mendukung terselesaikannya tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi, bahasa, ataupun cara penyajiannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dankritik yang membangun demi semakin baiknya tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan memberikan inspirasi bagi yang mengembangkannya.

Malang, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
RINGKASAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pengertian Jasa.....	10
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	11
2.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.2 Pelayanan	12
2.3.3 Definisi Pelayanan	12
2.4 Pelayanan Prima	13
2.5 Kepuasan Pelanggan	14
2.5.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.2 Elemen Program Kepuasan Pelanggan	14
2.5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.6 Uji Reliabilitas	17
2.7 Uji Validitas.....	17

2.8	Pemberian Skor (<i>Scoring</i>).....	18
2.9	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
2.10	Metode <i>Quality Function Deployment</i>	20
2.10.1	Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	20
2.10.2	Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	21
2.10.3	Tahapan-tahapan dalam <i>Quality Function Deployment</i>	21
2.10.4	<i>House of Quality</i> (HOQ).....	22

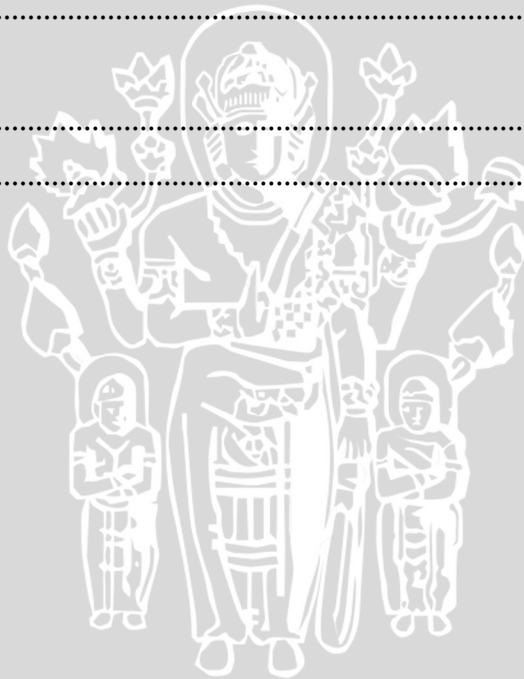
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....26

3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.3	Tahapan Penelitian.....	26
3.3.1	Penelitian Pendahuluan.....	26
3.3.2	Identifikasi dan Perumusan Masalah	27
3.3.3	Penetapan Tujuan Penelitian.....	27
3.3.4	Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Sampling.....	27
3.4	Pengumpulan Data.....	27
3.4.1	Jenis Pengumpulan Data.....	27
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.3	Analisis <i>Service Excellence</i> dengan QFD.....	29
3.5	Diagram Alir Penelitian	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....31

4.1	Pengumpulan Data.....	31
4.1.1	Pengumpulan Data Primer.....	31
4.1.2	Pengumpulan Data Sekunder.....	31
4.2	Profil Perusahaan	31
4.2.1	Gambaran Umum Perusahaan	31
4.2.2	Visi.....	32
4.2.3	Misi	33
4.2.4	Struktur Organisasi	33
4.2.5	Peta Pelayanan PT. Sang Hyang Seri	35
4.2.6	Jejaring Usaha.....	36
4.3	Analisis <i>Service Excellence</i>	37

4.3.1	Penyusunan Kuesioner.....	37
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	38
4.5	<i>Analisis Quality Function Deployment (QFD)</i>	40
4.5.1	<i>Analisis Voice of Customer</i>	40
4.5.2	<i>Analisis Matriks Perencanaan</i>	41
4.5.3	<i>Penentuan Technical Responses</i>	46
4.5.4	<i>Analisis Relationships</i>	48
4.5.5	<i>Korelasi Teknis</i>	52
4.5.6	<i>Technical Matrix</i>	53
BAB V	PENUTUP	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61
	DAFTAR PUSTAKA	62
	LAMPIRAN	65



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Diagram Jenis Keluhan Pelanggan PT.Sang Hyang Seri	5
Gambar 2.1	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	19
Gambar 2.2	<i>House of Quality Matrix</i>	22
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	30
Gambar 4.1	Struktur organisasi PT. SHS Malang	33
Gambar 4.2	Peta Pelayanan Kantor Regional,cabang, dansatgas PT.SHS	35
Gambar 4.3	Jejaring Usaha PT. SHS	36
Gambar 4.4	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	44
Gambar 4.5	Nilai <i>correlations</i> antar respon teknis	52
Gambar 4.6	Struktur pengurus sebelum dan setelah perbaikan	55
Gambar 4.7	Flowchart penanganan keluhan	56



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Contoh Kuesioner	65
Lampiran 2.	Data Rekapitulasi Kuesioner Sebenarnya Tingkat Kepuasan	67
Lampiran 3.	Data Rekapitulasi Kuesioner Sebenarnya Tingkat Kepentingan	71
Lampiran 4.	Tabel Nilai r Product Moment	75
Lampiran 5..	Lembar keluhan kotak saran	76
Lampiran 6.	Sistem Online untuk Pengaduan	77
Lampiran 7.	Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	80



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Contoh Kuesioner	66
Lampiran 2.	Data Rekapitulasi Kuesioner Sebenarnya Tingkat Kepuasan	68
Lampiran 3.	Data Rekapitulasi Kuesioner Sebenarnya Tingkat Kepentingan	72
Lampiran 4.	Tabel Nilai r Product Moment	76
Lampiran 5..	Lembar keluhan kotak saran	77
Lampiran 6.	Sistem <i>Online</i> untuk Pengaduan	78
Lampiran 7.	Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	81



RINGKASAN

Arista Fatma Khoirunnisa, Jurusan teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Juli 2014, *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Atribut Pelayanan Prima dengan Mengintegrasikan Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD)* , Dosen Pembimbing : Nasir Widha Setyanto dan Oke Oktavianity.

Kenaikan produksi padi dalam empat tahun terakhir tidak lepas dari semakin banyaknya penggunaan benih padi bersertifikat oleh petani. Hal ini berdampak besar pada perluasan pasar di Indonesia sehingga banyak investasi yang datang dari perusahaan benih lainnya untuk menambah kapasitas produksinya. Dengan kondisi seperti ini mengakibatkan persaingan industri perbenihan yang semakin tinggi antar perusahaan sehingga setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar dan mencari pelanggan. Hal tersebut membuat konsumen saat ini menjadi sangat kritis dan tuntutan mutu produk serta pelayanan yang diterima semakin tinggi. PT. Sang Hyang Seri (Persero) atau disingkat menjadi PT. SHS merupakan perusahaan agrobisnis yang menyediakan dan menawarkan produk-produk pertanian berupa benih pertanian dan sarana produksi lainnya. PT.SHS dituntut untuk memperbaiki dan mempertahankan pelayanan yang diberikan pada pelanggan. Pemberian pelayanan prima dianggap tepat sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini digunakan integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Pendekatan ini bertujuan untuk membantu PT. SHS dalam mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan, bukan hanya untuk mengetahui atribut- atribut pelayanan prima manakah yang diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan namun juga untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada PT. SHS. Sehingga dari integrasi tersebut dapat diketahui atribut pelayanan prima manakah yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil dari kuadran I “*Concentrate here*” metode IPA. Atribut yang termasuk dalam kuadran I tersebut yang kemudian menjadi *Whats* pada *House of Quality*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kuadran I hasil IPA terdapat 11 pernyataan yang diprioritaskan yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi, pegawai bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan, tersedia fasilitas penunjang kepada pelanggan, penampilan fisik pegawai rapi dalam melayani pelanggan yang datang, sikap pegawai menghargai kepada pelanggan, pegawai mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, pegawai bekerja dengan kesalahan yang minimal (sedikit), sikap pegawai sopan terhadap pelanggan, pegawai merespon keluhan yang disampaikan pelanggan dengan cepat, pegawai melayani kebutuhan pelanggan, pegawai mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Berdasarkan hasil analisis QFD, rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan PT.SHS dengan meningkatkan efektifitas pelaksanaan respon teknis yaitu pelaksanaan training pelayanan karyawan PT.SHS karena memiliki prioritas yang utama. Prioritas kedua yaitu mampu meningkatkan profesionalisme SDM, prioritas ketiga yaitu mampu memperbaiki tampilan situs resminya dan sistem online untuk penanganan keluhan pelanggan dan prioritas keempat yaitu PT.SHS sebaiknya mengadakan tes untuk evaluasi pelayanan karyawan secara berkala yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Kata kunci : pelayanan prima, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Deployment*

SUMMARY

Arista Fatma Khoirunnisa, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Brawijaya University, July 2014, Customer Satisfaction Analysis Using Attributes Excellent Service by Integrating Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD), Academic Supervisor: Nasir Widha Setyanto and Oke Oktavianty.

The increase of rice production in the last four years can not be separated from the increased use of certified rice seeds by farmers. Major impact on market expansion in Indonesia, so a lot of investment coming from other seed companies to increase it's production capacity. With these conditions resulted in an increasingly of higher competitive seed industry between companies, each company to race each other to expand the market and find customers. This makes the consumer becoming very critical and demands of product quality and service received higher. PT. Sang Hyang Seri (Persero) or shortened to PT. SHS is an agrobusiness company that provides and offers agricultural products such as agricultural seed and other production facilities. PT.SHS required to repair and maintenance services provided to customers. Providing excellent service are considered appropriate in an effort to achieve customer satisfaction and loyalty.

This study used the integration of Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD). This approach aims to help PT. SHS in measuring and evaluating the level of customer satisfaction, determining the attributes of excellent service Which priority to improve customer satisfaction, but also to provide recommendations for improvements in PT. SHS. So that the integration can be determined which of excellent service attributes should be improved based on the results of the first quadrant "Concentrate here" IPA method. Attributes are included in the first quadrant which then becomes Whats in the House of Quality.

The results showed that in quadrant I of the IPA contained 11 statements that prioritized the employee's ability to communicate well, employees are responsible for services provided, available support facilities to customers, employees neat physical appearance in serving customers who come, employee attitudes to customer value , employees listen and understand the needs of customers, employees work with minimal errors , employee attitudes polite towards customers, employees respond to complain quickly, employees serving the needs of customers, employees devote their full attention to the customer. Based on QFD analysis, recommendations for improvements that can be made PT.SHS to improve the effectiveness of the implementation of the technical response PT.SHS employee training services because it has a high priority. The second priority is PT.SHS able to increase the professionalism of human resources, the third priority is PT. SHS able to improve the look of the official website and online systems for handling customer complaints, and fourth priority PT.SHS should conduct tests for periodic evaluation of services of employees aimed at improving service quality.

Keyword : Service Excellence, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment