

**INTEGRASI SERVQUAL DAN QFD DALAM USULAN
PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN JASA**

(Studi Kasus : PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Jember)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Persyaratan Akademik
Dalam Menyelesaikan Program
Strata Satu (S1) Sarjana Teknik



Disusun oleh :

LUTFA PRIAMBODO

NIM : 07540057

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2012**

LEMBAR PENGESAHAN

INTEGRASI SERVQUAL DAN QFD DALAM USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN JASA

(Studi Kasus : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Jember)

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Akademik dalam Menyelesaikan
Program Strata Satu (S-1) Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang*



Oleh :

Lutfa Priambodo

07540057

Malang, Februari 2012

Telah diperiksa, disetujui dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Dyah Retno P, MT

Annisa Kesy G., ST. MT

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri

Annisa Kesy G., ST. MT






UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS TEKNIK

TEKNIK MESIN – TEKNIK SIPIL – TEKNIK ELEKTRO – TEKNIK INDUSTRI – TEKNIK INFORMATIKA – D3 – ELEKTRONIKA
(Terakreditasi) (Terakreditasi) (Terakreditasi) (Terakreditasi) (Terakreditasi) (Terakreditasi)
Jl.Raya Tlogomas No.246 Telp.(0341) 464318-21 Psw. 127 Fax. (0341) 460782 Website : <http://www.umm.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Nama mahasiswa : 07540057
Nim : Lutfa Priambodo
Jurusan : **Teknik Industri**
Judul Skripsi : Integrasi Servqual dan QFD dalam Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Jasa
Hari, Tgl Pelaksanaan : **2 Februari 2012**
Dinyatakan : **LULUS**
Dengan Nilai : **B+**

Penguji I	:	Ir. M. Lukman, MT	
Penguji II	:	Shanty K. D., ST. MT	
Penguji III	:	Ir. Dyah Retno P., MT	
Penguji IV	:	Annisa Kesy G., ST. MT	

Mengesahkan

Ketua Jurusan



Annisa Kesy Garside, ST, MT



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS TEKNIK

D3.TEKNIK ELEKTRO-TEKNIK MESIN-TEKNIK SIPIL-TEKNIK INDUSTRI-TEKNIK INFORMATIKA

JL. Raya Tlogomas 246 Malang Telp. (0341) 464318 Psw. 127 Fax. (0341) 460782

Website: <http://teknik.umm.ac.id> email dekanat_ft@umm.ac.id

LEMBAR ASISTENSI TUGAS AKHIR

Nama : Lutfu Priambodo
No. Induk : 07540057
Dosen Pembimbing I : Ir. Dyah Retno P, MT
Dosen Pembimbing II : Annisa Kesu G, ST, MT

No.	Tanggal	Catatan Asistensi	Ket. / Paraf
1	4- 10- 2011	ACC Judul	
2	20- 10- 2011	Revisi BAB I	
3	3- 11- 2011	ACC BAB I dan II	
4	28- 11- 2011	Revisi BAB III	
5	7- 12- 2011	ACC BAB III	
6	10- 1- 2011	Revisi BAB IV	
7	12- 1- 2011	ACC BAB IV	
8	14- 1- 2012	Revisi BAB V dan VI	
9	18- 1- 2012	ACC BAB V dan VI	

Malang, Januari 2012
Dosen Pembimbing I

Ir. Dyah Retno P, MT



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS TEKNIK

D3.TEKNIK ELEKTRO-TEKNIK MESIN-TEKNIK SIPIL-TEKNIK INDUSTRI-TEKNIK INFORMATIKA

JL. Raya Tlogomas 246 Malang Telp. (0341) 464318 Psw. 127 Fax. (0341) 460782

Website: <http://teknik.umm.ac.id> email dekanat_ft@umm.ac.id

LEMBAR ASISTENSI TUGAS AKHIR

Nama : Lutfa Priambodo
No. Induk : 07540057
Dosen Pembimbing I : Ir. Dyah Retno P, MT
Dosen Pembimbing II : Annisa Kesy G, ST, MT

No.	Tanggal	Catatan Asistensi	Ket. / Paraf
1	3- 10- 2011	ACC Judul	
2	13- 10- 2011	Revisi BAB I	
3	19- 10- 2011	ACC BAB I	
4	27- 10- 2011	Revisi BAB II	
5	14- 11- 2011	ACC BAB II	
6	18- 11- 2011	Revisi BAB III	
7	7- 12- 2011	ACC BAB III	
8	9- 1 - 2012	Revisi BAB IV	
9	11 - 1 - 2012	ACC BAB IV	
10	16- 1 - 2012	Revisi BAB V	
11	17- 1 - 2012	Revisi BAB VI	
12	18- 1 - 2012	ACC BAB V dan VI	

Malang, Januari 2012
Dosen Pembimbing II

Annisa Kesy G, ST, MT

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, karunia, rahmat, dan hidayah-Nya kepada kita semua dan tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW. Berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “**Integrasi Servqual dan QFD dalam Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Jasa**“ yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Malang dapat terselesaikan.

Dalam menyelesaikan laporan ini penulis tidak dapat melakukan sendiri melainkan berkat bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas karunia-Nya hingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak dan Ibu yang telah memberikan do'a dan dorongan moral dan material serta perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan ini.
3. Ibu Annisa Kesy G,ST. MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang dan selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan kritik dan saran guna terciptanya Skripsi ini.
4. Ibu Ir. Dyah Retno P, MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak nasehat.

5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri UMM yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama di bangku perkuliahan dan segenap staff tata usaha yang telah membantu segala proses administrasi selama kami mengikuti perkuliahan di TI UMM.
6. Segenap karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Jember khususnya Flexi Centre.
7. Mas dan Mbakku tercinta yang jadi penyemangat demi terselesainya skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku TI 07 atas persahabatannya selama ini.
9. Teman – teman Dinasti Ja’i 07, Tirto 6-8 08, Tirto 12.6 09, J43 10 dan F99 11.
10. Semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan Skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa dalam Skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Malang, Februari 2012
Penyusun

Lutfu priambodo

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Asumsi Yang Digunakan	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa.....	5
2.2 Service Quality (<i>Servqual</i>).....	7
2.2.1 Definisi Servqual.....	7

2.2.2 Penyebab Potensial Dari Buruknya Servqual.....	9
2.2.3 Perhitungan Skor Gap SERVQUAL.....	13
2.2.4 Teknik Sampling	13
2.2.5 Validitas	16
2.2.6 Reliabilitas.....	17
2.3 Quality Function Deployment (<i>QFD</i>)	17
2.3.1 Sejarah dan Definisi <i>Quality Function Deployment</i> (<i>QFD</i>)	17
2.3.2 <i>House Of Quality</i> (<i>HOQ</i>)	19
2.3.3 Tahapan-tahapan Implementasi <i>QFD</i>	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Flow Chart Penelitian	30
3.2 Penjelasan Flow Chart Penelitian	31

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Gambaran Umum Perusahaan (Objek Penelitian).....	39
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	39
4.1.2 Visi dan Misi	40
4.1.3 Kegiatan Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	41
4.2 Identifikasi Atribut Layanan	42

4.3 Pembuatan Kuesioner.....	48
4.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	49
4.5 Penyebaran Kuesioner.....	50
4.6 Uji Instrument	50
4.6.1 Uji Validitas	50
4.6.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.7 Tahap Perhitungan <i>Servqual</i>	53
4.7.1 Perhitungan Skor Presepsi.....	53
4.7.2 Perhitungan Skor ekspektasi	54
4.7.3 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Tiap Atribut	55
4.8 Tahap Perancangan QFD	56
4.8.1 Menyusun <i>Customer Need</i>	56
4.8.2 Membuat <i>Planning Matrix</i>	57
4.8.3 Menyusun Respon Teknis	64
4.8.4 Mengembangkan Hubungan Antara Matrik WHATs dan HOWs (<i>Relationship Matrix</i>)	65
4.8.5 Menentukan Hubungan antar Matrik HOWs (<i>Technical Correlation</i>).....	67
4.8.6 Mengembangkan Matrix Teknis (<i>Technical Matrix</i>)	68
4.9 Pembentukan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	72

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Identifikasi Atribut Layanan	74
5.2 Analisa Jumlah Sampel.....	77
5.3 Uji Instrument	77
5.3.1 Uji Validitas	77
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	77
5.4 Analisa Perhitungan <i>Servqual</i>	78
5.4.1 Skor Presepsi	78
5.4.2 Skor ekspektasi.....	78
5.4.3 Nilai <i>Servqual</i> (Gap)	79
5.5 Analisa HOQ.....	80
5.5.1 Analisa <i>Customer Need</i>	80
5.5.2 Analisa <i>Planning Matrix</i>	81
5.5.3 Analisa Respon Teknis.....	85
5.5.4 Analisa <i>Relationship Matrix</i>	87
5.5.5 Analisa <i>Technical Correlation</i>	89
5.5.6 Analisa <i>Technical Matrix</i>	90

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut SERVQUAL	8
Tabel 2.2	Isi Bagian Matriks HoQ	20
Tabel 2.3	<i>Impact Symbol</i>	23
Tabel 2.4	Simbol pada <i>technical correlation matriks</i>	24
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner	51
Tabel 4.2	Hasil Uji reliabilitas Kuesioner.....	52
Tabel 4.3	Skor Presepsi Pelanggan	53
Tabel 4.4	Skor Ekspektasi Pelanggan	54
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan GAP.....	55
Tabel 4.6	Nilai <i>Importance to Customer</i>	57
Tabel 4.7	Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i>	58
Tabel 4.8	Nilai <i>Competitive Satisfaction Performance</i>	59
Tabel 4.9	Nilai <i>Goal</i>	60
Tabel 4.10	Nilai <i>Improvement Ratio</i>	61
Tabel 4.11	Nilai <i>Sales Point</i>	62
Tabel 4.12	Nilai <i>Raw Weight</i>	63
Tabel 4.13	<i>Normalized Raw Weight</i>	64
Tabel 4.14	Nilai <i>Contribution</i> dan <i>Normalized Contribution</i>	69
Tabel 4.15	<i>Benchmarking</i>	70
Tabel 4.16	Target	71
Tabel 5.1	GAP Negatif.....	79
Tabel 5.2	GAP Positif	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matriks HoQ.....	19
Gambar 3.1 Flow Chart Penelitian	30
Gambar 4.1 <i>Relationship Matrix</i>	66
Gambar 4.2 <i>Technical Correlation</i>	67
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Rekapitulasi Kuesioner
Lampiran III	Validitas dan Reliabilitas

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*, Massachussetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Gaspersz , Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goetsch D. dan Davis S.,1997. *Quality Management Introduction to TQM for Production, Processing and Service*. Prentice – Hall, Inc. New Jersey
- Nasution, M.N, 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Purwaningtyas, Bekti. 2010. *Implementasi Metode QFD (Quality Function Deployment) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk*. Malang: Fakultas Ekonomi UMM
- Sanjaya, Andik. 2010. *Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Dan Usulan Perbaikan Layanan Rawat Inap Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan QFD*. Malang : Fakultas Teknik UMM
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, F., 2001, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Diana, A, 2001, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.