

**PENGAPLIKASIAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA PERUSAHAAN
EKSPEDISI DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN EKSTERNAL**

SKRIPSI

Disusun untuk meraih gelar S-1 Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh :

**RINA YUNIASIH
NIM. 2019141019**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGAPLIKASIAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA PERUSAHAAN
EKSPEDISI DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN EKSTERNAL

Disusun oleh :

RINA YUNIASIH
NIM.2019051001

Skripsi Ini Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing
Untuk Selanjutnya Akan Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji Skripsi
Pada Hari...Kamis... Tanggal...06 Juli 2023

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Anita Oktaviana Trisna Devi, ST, MT
NIDN. 0619108802

Yunita Primasanti, ST, MT
NIDN. 0627058101

Mengetahui,
Kepala Program Studi



Anita Oktaviana Trisna Devi, ST, MT
NIDN. 0619108802

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGAPLIKASIAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA PERUSAHAAN
EKSPEDISI DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN EKSTERNAL**

Disusun oleh :

RINA YUNIASIH
NIM.2019051001

Skripsi Ini Telah Diterima Dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi Dan Kesehatan
Universitas Sahid Surakarta
Pada Hari Selasa Tanggal 8 Juli 2023

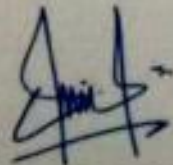
Dewan Penguji

1. Penguji I, Anita Oktaviana Trisna Devi., ST.,MT
NIDN.0619108802
2. Penguji II, Yunita Primasanti., ST.,MT
NIDN.0627058101
3. Penguji III, Bekti Nugrahadi., ST.,MT
NIDN.0630109501



Mengetahui,

Kepala Program Studi
Teknik Industri



Anita Oktaviana Trisna Devi., ST.,MT
NIDN. 0619108802

Dekan Fakultas
Fakultas Sains Teknologi Dan Kesehatan



Firdaus Fauz Samsam Al Haris, S.T., M.Eng
NIDN. 0607077901

Kata Pengantar

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan kenikmatan, hidayah, dan kekuatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaplikasian Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment* Pada Perusahaan Ekspedisi Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Eksternal” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains Teknologi Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta. Sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita nabi agung Muhammad SAW. yang senantiasa menjadi tokoh teladan baik bagi seluruh umat islam dalam menjalankan kehidupan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan demikian, tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT. atas segala kekuatan dan jalan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat mencapai di satu titik ini.
2. Orang tua saya, bapak Sunaryo yang sangat berjasa dalam kehidupan saya, dengan motivasi, nasehat, dan dukungan beliau penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini dengan baik dan tepat waktu.
3. Seluruh anggota keluarga saya, yang tak jarang memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan selalu menjadi *reminder* bagi penulis supaya segera menyelesaikan skripsinya.
4. Dekan fakultas Sains Teknologi Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan izin penelitian.
5. Ibu Anita Oktaviana Trisna Devi, S.T., M.T. selaku kepala program studi Teknik Industri sekaligus dosen pembimbing utama yang telah menyetujui diambilnya topik dan judul skripsi ini, serta dengan sabar dan jelas telah membimbing penulis dalam menyusun setiap bagian dalam skripsi ini.
6. Ibu Yunita Primasanti, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Erna Indriastiningsih, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing akademik atas segala bimbingan dan arahan yang diberikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan ini.
8. Seluruh bapak ibu dosen program studi Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta yang secara tulus mendidik penulis mulai dari semester 1 hingga semester 8 ini.
9. Bapak Supri selaku kepala bagian Sumber Daya Manusia PT.POS Indonesia cabang Kab. Magetan atas segala bantuan dan informasi yang diberikan selama penulis melaksanakan penelitian.

10. Untuk seluruh teman-teman program studi Teknik Industri Reguler Angkatan 2019 yang telah membantu penulis.
11. Untuk seluruh teman-teman penulis dari program studi lainnya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada seluruh pihak terkait dimana mereka telah berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. *And the next I wanna thank you very much to all members of the EXO group “ Park Chanyeol as my main bias, Do Kyungsoo, Byun Baekhyun, Oh Sehun, Kim Joonmyeon, Kim Minseok, Kim Jongdae, Zang Yixing, Kim Jongin”, As well as all the members of the BTS group “Jeon Jungkook as the main bias in this group, Kim Taehyung, Min Yoongi, Kim Namjoon, Kim Seokjin, Jung Hoseok, Park Jimin” for giving new color to my life. Thank you for always entertaining and accompanying me, especially during the process of compiling this undergraduate thesis trough your works. We Are One EXO Saranghaja and I Purple You. And don’t forget my new idol, Rafael Struick, because he has encouraged me to finish this undergraduate thesis trough his ambition in the world of football. Thank you very much all my idols because you have given me the enthusiasm to fight for what we want and not infrequently you give advice that motivates me who is lazy.*
14. *And the last one I wanna thanks full for myself for being strong in facing all kinds of storms that come our way and of course disturb this peace of mind, and thank you very much for always being strong in the face of all the trials that exist, we face a long story on this sparkling world stage together, may Allah open the door of success for me so that all this hard work pays off, and of course to all my family and my father who has loved me so well.*
15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me*

for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all time.

MOTTO

Tetap berbuat baiklah kamu biarpun dunia tak pernah sebaik itu, percayalah bahwa Allah akan memberikan hadiah istimewa akan kebaikanmu itu dan ingatlah bahwa Allah akan membalas setiap perbuatan hambanya.

“jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri” Qs.

Al-isra' : 7

“maka bersabarlah kamu dengan sabar yang baik” Qs. Al-Ma'arij : 5

La Tahzan Innallaha Ma'ana

(janganlah engkau bersedih, karena sesungguhnya Allah Bersama kita)

Halaman Persembahan

Puji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT. atas segala bentuk kasih dan sayang telah diberikan kepadaku. Alhamdulillah karena telah memberikan kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia dan kemudahan yang engkau berikan akhirnya aku bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasul kita nabi agung Muhammad SAW.

Aku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat aku sayangi :

Orang tua dan keluargaku

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga, akan semua rasa kasih sayang, dukungan, nasehat dan motivasi. Meskipun tidak bisa membalas kebaikan kalian selama ini namun semoga menjadi langkah awal untuk membuat kalian bahagia. Lihatlah putri kecilmu kini sudah berhasil menyelesaikan pendidikannya. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan umur yang panjang supaya dapat selalu bersama, aku sangat bersyukur karena sudah menjadi bagian dari cerita kalian.

Adik-adikku

Terimakasih karena sudah menjadi pelangi di ceritaku, aku juga sangat senang karena menjadi bagian dari cerita kalian.

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya mahasiswi Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains Teknologi Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Yuniasih

NIM : 2019051001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaplikasian Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment* Pada Perusahaan Ekspedisi Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Eksternal”

merupakan benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin karya orang lain dan menjadikannya sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 9 July 2023



Rina Yuniasih

(NIM.2019051001)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMU AH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Sahid Surakarta saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Yuniasih
NIM : 2019051001
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains Teknologi Dan Kesehatan
Jenis Ilmiah : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak bebas royalti non eksklusif (*non exclusive royalty free right*) atas skripsi saya yang berjudul : "Pengaplikasian Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment* Pada Perusahaan Ekspedisi Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Eksternal", beserta instrument, perangkat / desain (jika ada). Berhak mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama masih mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai (*co-author*) atau pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak lain.

Surakarta, 10 July 2023



(NIM.2019051001)

Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
Kata Pengantar	ii
MOTTO	viii
Halaman Persembahan	ix
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMUUAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar Isi.....	xii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel	xvi
Daftar Rumus	xvii
Abstrak	xviii
Abstract	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pelayanan Kualitas	5

2.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2	Kualitas Pelayanan Internal.....	5
2.1.3	Kualitas Layanan Eksternal.....	6
2.1.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.2	Pengertian Jasa	7
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3.1	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4	Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	10
2.5	Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	11
2.5.1	Definisi dan Sejarah Singkat <i>Quality Function Deployment</i>	11
2.5.2	Tujuan <i>Quality Function Deployment</i>	13
2.5.3	Kelebihan dan Kekurangan <i>Quality Function Deployment</i>	13
2.5.4	Tahapan- Tahapan <i>Quality Function Deployment</i>	14
2.6	House Of Quality (HOQ)	15
2.7	Skala dan Instrument Penelitian.....	17
2.7.1	Skala Likert	17
2.7.2	Kuesioner	18
2.7.3	Wawancara.....	19
2.8	Populasi Dan Sampel.....	21
2.9	Penelitian Terdahulu.....	24
2.10	Konsep Pemikiran	27
BAB III		29
METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Sumber Data	29
3.2	Lokasi Penelitian	29
3.3	Objek Penelitian	29
3.4	Tahapan Penelitian	30
3.4.1	Keterangan :	31
BAB IV		37

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
4.1 Pengumpulan Data	37
4.1.1 Rekap Hasil Kuesioner.....	38
4.2 Pengolahan Data.....	40
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	41
4.2.3 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	42
4.2.4 Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i>	45
BAB V.....	53
ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL	53
5.1 Analisis <i>Customer Needed</i>	53
5.2 Analisis <i>Technical Requirement</i>	53
5.3 Analisis <i>Technical Correlationt</i>	54
5.4 Analisis Inter – Relationship	55
5.5 Analisis Matriks Teknis.....	56
5.6 Analisis Kemamputerapan Hasil Matriks HOQ Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan	57
5.7 Analisi hasil penghitungan nilai GAP	59
BAB VI	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran	60
Daftar Pustaka	61
Lampiran	65

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Tahapan – tahapan <i>Quality Function Deployment</i>	14
Gambar 2.2 <i>House Of Quality</i>	16
Gambar 2. 3 ilustrasi populasi dan sampel	21
Gambar 2.4 Konsep Pemikiran	27
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	30

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 State Of The Art.....	24
----------------------------------	----

Daftar Rumus

Rumus 2.1	Penghitungan gap	Hal.11
Rumus 3.1	Rumus Solvin	Hal.34
Rumus 3.2	Rumus <i>weighted average importance score</i>	Hal.36
Rumus 3.3	Rumus <i>improvement rasio</i>	Hal.36

Abstrak

Perkembangan perusahaan logistik kini semakin pesat yang berakibat pada meningkatnya persaingan antar perusahaan. Dengan semakin meningkatnya persaingan tersebut perusahaan harus memiliki keunggulan tersendiri supaya dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang mana seperti kita ketahui bersama bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya loyalitas pelanggan. Metode yang dapat digunakan dalam analisis kepuasan pelanggan serta peningkatan kualitas pelayanan antara lain yaitu metode *service quality* dan *quality function deployment*.

Metode *service quality* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, metode ini juga dikenal dengan *gap analysis model*. Kelemahan dari metode ini yaitu tidak menyediakan strategi perbaikan yang mendetail oleh sebab itu untuk memperoleh strategi perbaikan dapat menggunakan metode *quality function deployment* dengan penyusunan matriks *house of quality*. *Quality function deployment* merupakan sebuah metode pengembangan produk maupun jasa dengan tujuan untuk memenuhi bahkan melebihi harapan atau keinginan pelanggan serta untuk mengevaluasi sebuah produk maupun jasa, sedangkan *house of quality* memperlihatkan struktur untuk mendesain suatu siklus dan bentuknya menyerupai sebuah rumah kunci. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. POS Indonesia cabang Kab. Magetan serta menemukan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang perlu diterapkan oleh perusahaan tersebut dengan melalui pengaplikasian metode *service quality* dan penyusunan matriks *house of quality*. Dari penyusunan matriks tersebut diperoleh hasil desain target yaitu perbaikan dalam atribut kelengkapan fasilitas dan penambahan *oranger mobile* / kurir.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Jasa, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *House Of Quality*

Abstract

The development of logistics companies or shipping service providers is increasing rapidly, so it is resulting in increased competition between companies. With the increasing competition, companies must have advantages to compete with each other. One of them is done through improving service quality because customer satisfaction is one factor that supports customer loyalty. Methods for analyzing customer satisfaction and improving service quality include service quality and quality function deployment methods.

The service quality method is a method of measuring service quality based on the five dimensions. This method is also known as the gap analysis model. The weakness of the service quality method is it does not provide a detailed improvement strategy so that to obtain an improvement strategy, it can use the quality function deployment method by compiling a house of quality matrix. Quality function deployment is a product or service development method aiming to meet or even exceed customer expectations and evaluate a product or service. Meanwhile, the house of quality provides a structure for designing and forming a cycle that resembles a key house with the manufacturing process based on consumer desires, and it does not come from innovation. The study aims to analyze the level of customer satisfaction with the services provided by PT. POS Indonesia in Magetan regency as well as finding a strategy to improve service quality that needs to be implemented by the company by applying the service quality method and compiling a house of quality matrix. Based on the preparation of the matrix, the results of the target design are improved in the completeness of the facilities attribute and the addition of mobile oranger/courier.

Keywords: Service Quality, Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality

