

**MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*,
KANO dan *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

(Studi Kasus SMK Brantas Karangates Kabupaten Malang)

TESIS



**OLEH
TANTO
NIM. 20.111.006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PEMINATAN MANAJEMEN INDUSTRI**

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
DESEMBER
2022**

**MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*, *KANO*
dan *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

TESIS

Diajukan kepada
Institut Teknologi Nasional Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Studi Magister Teknik Industri
Peminatan Manajemen Industri

Oleh

**TANTO
NIM. 20.111.006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PEMINATAN MANAJEMEN INDUSTRI**

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
DESEMBER
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*, *KANO* dan *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Tesis oleh Tanto, NIM 20.111.006, ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian.

Malang, 22 Desember 2022

Pembimbing I



Dr. Hj. Ellysa Nursanti, ST, MT
NIP.Y.1030000357

Pembimbing II



Dr. Dimas Indra Laksana, ST, MT
NIP.Y.1031500481

Mengetahui:
Institut Teknologi Nasional Malang



Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT
NIP.Y.1018700153



Dr. Prima Vitasari, S.Ip, M.Pd
NIP.Y.1031200464



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSEKUTUAN) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I . Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II . Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

BERITA ACARA UJIAN TESIS
PROGRAM STUDI: MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

NAMA : TANTO
NIM : 20.111.006
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI
PEMINATAN : MANAJEMEN INDUSTRI
JUDUL : MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*,
KANO dan *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*.

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi
Pascasarjana Magister Teknik.


Pada Hari : Kamis
Tanggal : 22 Desember 2022
Dengan Nilai : 83,3 (B+)

Panitia Ujian Tesis,

KETUA


Dr. Hj. Ellysa Nursanti, ST, MT
NIP.Y.1030000357

SEKRETARIS


Dr. Dimas Indra Laksana, ST, MT
NIP.Y.1031500481

Anggota Penguji,

PENGUJI I


Dr. Ir. Julianus Hutabarat, MSIE
NIP.Y.1018500094

PENGUJI II


Ir. Fourty Handoko, ST, SS, MT, PhD, IPU
NIP.Y. 1030100359

PERNYATAAN
ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister Teknik) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Desember 2022



TANTO
NIM. 20.111.006

KATA PENGANTAR

Dengan segala rasa kerendahan hati atas rahmat Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Magister Teknik Industri dengan judul: Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Service Quality (Servqual)*, *Kano* dan *Quality Function Deployment*.

Laporan tesis ini selain merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa program pasca sarjana, juga untuk menambah ilmu bagi penulis dan pembaca. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. DR. Eng. Ir. Abraham Lomi, M.SEE, SMIEEE, MIET selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Dr. Prima Vitasari, S. IP, M.Pd. Selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Pasca Sarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Dr. Ir. Iftitah Ruwana, MT. Selaku Sekretaris Program Magister Teknik Industri Pasca Sarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
5. Ibu Dr. Hj. Ellysa Nursanti, ST, MT. Selaku Pembimbing I.
6. Bapak Dr. Dimas Indra Laksana, ST, MT. Selaku Pembimbing II.
7. Bapak/Ibu Dosen Pembina di Program Studi Teknik Industri Program Pasca Sarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
8. Bapak dan Ibu Staf Administrasi PPs ITN Malang.
9. Teman seperjuangan angkatan 2020 MTI terutama Ade Harira Setiawan, yang selalu memotivasi dan memberikan semangat.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik atau masukan yang membangun sangat penulis harapkan agar menjadi lebih baik.

Malang, 22 Desember 2022

Penulis

ABSTRAK

Tanto, Program Studi Magister Teknik Industri, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang, Desember 2022, *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Service Quality (Servqual), Kano dan Quality Function Deploymen*, Tesis, Pembimbing: (I) Dr. Hj. Ellysa Nursanti, ST, MT, (II) Dr. Dimas Indra Laksmna, ST, MT.

Hasil survey awal melalui wawancara terhadap beberapa siswa, orang tua siswa, di temukan ketidak puasan terhadap layanan sekolah, terdapat perbedaan antara kondisi ideal dan aktual yang jauh. Ini didukung data keluhan complaint ketidakpuasan *customer* serta belum ada upaya dari pihak sekolah untuk memperbaikinya, penelitian terdahulu belum ada yang focus kemari. Sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan demi kelangsungan hidup lembaga pendidikan ini agar tetap bisa eksis di tengah banyaknya persaingan antar sekolah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Populasi di penelitian ini melibatkan siswa kelas 12. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner, sedangkan analisis yang digunakan adalah integrasi metode *Servqual*, Kano dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Hasil penelitian menggunakan metode *Servqual* didapatkan 25 atribut layanan menunjukkan hasil negatif. Sedangkan metode Kano diperoleh 22 atribut kategori penting. Berdasarkan hasil integrasi metode kualitas pelayanan Kano ke dalam metode *QFD*, didapatkan 3 atribut menjadi prioritas untuk diperbaiki yaitu menerapkan 5S, mengadakan polling guru dan karyawan dan penambahan alat praktek. Solusi perbaikan untuk lembaga pendidikan SMK Brantas adalah menerapkan manajemen 5S, mengadakan penilaian kinerja karyawan secara rutin dengan mengadakan polling, menambah peralatan praktek di jurusan. Solusi ini dipilih karena nilai *importance of how* yang tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, Kano, *QFD*

ABSTRACT

Tanto, Graduate Program of Industrial Engineering Department, Institut Teknologi Nasional Malang, December 2022, *Increasing Customer Satisfaction Using Integration Of Service Quality, Kano, and Quality Function Deployment*, Thesis, Advisor: (I) Dr. Hj. Ellysa Nursanti, ST, MT, (II) Dr. Dimas Indra Laksmana, ST, MT.

The results of the initial survey through interviews with several students and parents of students found dissatisfaction with school services, there was a big difference between ideal and actual conditions. This is supported by data on customer dissatisfaction complaints and there has been no effort from the school to fix it, no previous research has focused here. So that this research is important to do for the survival of this educational institution so that it can still exist amid a lot of competition between schools. The purpose of this study was to determine the efforts that can be made to improve the quality of service. The population in this study involved grade 12 students. The sampling technique used a questionnaire, while the analysis used was the integration of the Servqual, Kano, and Quality Function Deployment (QFD) methods. The results of the study using the Servqual method obtained 25 service attributes showing negative results. While the Kano method obtained 22 important category attributes. Based on the results of the integration of Kano's service quality method into the QFD method, it was found that 3 attributes became priorities for improvement, namely implementing 5S, holding teacher, and employee polls, and adding practical tools. The improvement solution for the Brantas Vocational School is implementing 5S management, conducting regular employee performance assessments by holding polls, and adding practical equipment in the department. This solution was chosen because of the high importance of how.

Keywords: Customer Satisfaction, Servqual, Kano, QFD

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
BERITA ACARA UJIAN TESIS	
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	
KATA PENGANTAR	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Metode Pengambilan Sampel	7
2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	9
2.2.1 Uji Validitas	9
2.2.2 Uji Reliabilitas	11
2.3 Metode <i>SERVQUAL</i> (Kualitas Layanan)	11
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan	13
2.3.2 Pengukuran <i>Servqual</i>	14
2.4 Model Kano	14
2.4.1 Proses Evaluasi <i>Kano Model</i>	15
2.5 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	17
2.6 Integrasi Metode <i>Servqual</i> , Model <i>Kano</i> , dan <i>QFD</i>	19
2.7 Penelitian Terdahulu	22

2.8	Perbedaan penelitian perancangan yang terdahulu dengan penelitian perancangan penulis	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Objek Penelitian	25
3.3	Populasi dan Sampel	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	26
3.4	Metode Pengumpulan Data	26
3.5	Penentuan Atribut Penelitian	27
3.6	Instrumen Penelitian	29
3.7	Metode Analisis Data	29
3.7.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	29
3.7.2	Membuat kualitas layanan (<i>Servqual</i>)	29
3.7.3	Membuat Model Kano	29
3.8	Penggabungan Model <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i> ke dalam <i>QFD</i>	29
3.9	Tahap Analisis dan Interpretasi Data	30
3.10	Penutup	30
3.11	Flow Chart Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Tahap Pengumpulan Data	32
4.1.1	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	32
4.1.2	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	34
4.1.3	Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner	34
4.2	Tahap Pengolahan Data	35
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	35
4.4	Pengolahan Data <i>Servqual</i>	38
4.5	Pengolahan Data <i>Kano</i>	39
4.6	Memasukkan atribut seluruh responden ke kategori tabel <i>Kano</i>	39
4.7	Kategorisasi dan pengelompokan setiap atribut	40
4.8	<i>Kano Model</i>	42
4.9	Penyusunan <i>House of Quality (HOQ)</i>	43
4.9.1	Kebutuhan Pelanggan (<i>Customer Requirement</i>)	43
4.9.2	Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>)	45
4.9.3	Persyaratan Teknis (<i>Technical Requirement</i>)	55
4.9.4	<i>Matrix Inter Relationship</i>	56

4.9.5 <i>Inter Relationships Matrix</i>	58
4.9.6 Ikhtisar Penelitian (<i>Concluding Remarks</i>).....	65
BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Perolehan peserta didik SMK Brantas Karangates beberapa tahun terakhir	1
Tabel 1.2 Perolehan peserta didik baru tahun pelajaran 2020/2021	2
Tabel 1.3 Perolehan peserta didik baru dalam 5 tahun terakhir	2
Tabel 1.4. Keluhan Pelanggan	3
Tabel 2. 1 Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	10
Tabel 2. 2 Keterangan Kuesioner <i>Kano (Fungsional)</i>	15
Tabel 2. 3 Keterangan Kuesioner <i>Kano (Disfungsional)</i>	16
Tabel 2. 4 Evaluasi <i>Kano Model</i>	16
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	23
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	24
Tabel 3.1 Populasi Peserta Didik	26
Tabel 3.2 Atribut Kuesioner.....	27
Tabel 3.3 Atribut Kuesioner (Lanjutan).....	28
Tabel 3.4 Skala <i>Likert</i> Penilaian Kuisisioner <i>Servqual</i> dan Kepentingan	28
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i> Penilaian <i>Kano Model</i>	28
Tabel 4.1 Penentuan Jumlah Sampel <i>Isaac</i> dan <i>Michael</i>	33
Tabel 4.2 Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.5 Nilai Persepsi, Harapan, Kepentingan, dan Gap.....	38
Tabel 4.6 Hasil Olah Data Kategori <i>Kano Model</i>	41
Tabel 4.7 Kategori <i>Kano Model</i>	42
Tabel 4.8 <i>Customer Requirement</i> layanan pendidikan	44
Tabel 4.9 Nilai <i>Adjust Importance to Customer</i>	46
Tabel 4.10 Nilai <i>Adjust Importance to Customer</i> (Lanjutan).....	47
Tabel 4.11 Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i>	48
Tabel 4.12 Rangkuman Hasil Nilai <i>Goal</i>	49

Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Nilai <i>Improvement Ratio</i>	50
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Nilai <i>Sales Point</i>	51
Tabel 4.15 Rangkuman hasil nilai <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	52
Tabel 4.16 Rangkuman hasil nilai <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i> (Lanjutan).....	53
Tabel 4.17 Hasil Olah Data <i>Planning Matrix</i>	54
Tabel 4.18 Hasil dari <i>Technical Requirement</i>	55
Tabel 4.19 <i>Inter-Relationship</i> pada SMK Brantas Karangates	57
Tabel 4.20 <i>Matriks Technical Correlation</i>	61
Tabel 4.21 Tabulasi Prioritas Perbaikan Layanan Pendidikan SMK Brantas.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Grafik perolehan peserta didik baru dalam 5 tahun terakhir	2
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i>	12
Gambar 2.2 <i>Kano</i> diagram	14
Gambar 2.3 <i>House of Quality (HOQ)</i>	18
Gambar 2.4 Kerangka Integrasi <i>Servqual</i> dan Model <i>Kano</i>	19
Gambar 2.5 Kerangka kerja gabungan <i>Servqual</i> , <i>Kano Model</i> dan <i>QFD</i>	20
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	31