

TUGAS AKHIR
PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD) DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS TERMINAL KEPUHSARI JOMBANG JAWA
TIMUR



Disusun Oleh/NIM:

FITRA PRAHAKSA 21.21.909

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL S-1
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

2024

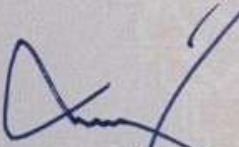
LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR
PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS TERMINAL KEPUHSARI
JOMBANG JAWA TIMUR

Disusun Oleh:
FITRA PRAHAKSA
NIM 212190

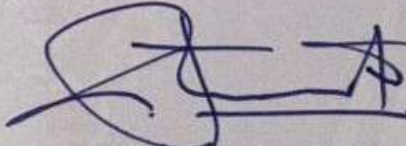
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan
Pada Tanggal FEBRUARI 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

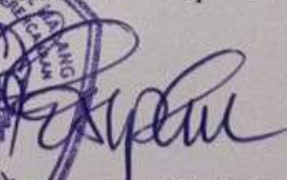
Pembimbing I


Dr. Ir. Nusa Schayang, MT.
NIP. 196702181993031002

Pembimbing II


Ir. Eding Iskak Imananto, MT.
NIP. 196605061993031004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil S-1



Dr. Yosmison P. Manaha, S.T., M.T.
NIP. P. 1030300383

LEMBAR PENGESAHAN
PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS TERMINAL KEPUHSARI
JOMBANG JAWA TIMUR

*Tugas akhir Ini Telah Dipertahankan Di Depan Dosen Penguji Ujian Tugas Akhir
Jenjang Strata S-1 Pada Tanggal....Februari 2025 Dan Diterima Untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Teknik Sipil
Di Institut Teknologi Nasional Malang*

Disusun Oleh:
FITRA PRAHAKSA
2121909

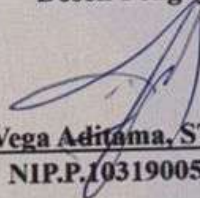
Anggota Penguji :

Dosen Penguji I



Dr. Lila Ayu Ratna Winanda, ST., MT.
NIP.P. 1030800419

Dosen Penguji II



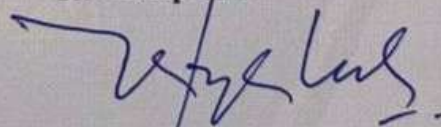
Vega Aditama, ST., MT
NIP.P.1031900559

Ketua Program Studi
Teknik Sipil S-1



Dr. Yosimson Petrus Manaha, ST., MT
NIP.P. 103 0300 383

Sekretaris Program Studi
Teknik Sipil S-1



Nenny Roostrianawaty, ST., MT
NIP.P. 1031700533

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitra Prahaksa
NIM : 21.21.909
Program Studi : Teknik Sipil S-1
Fakultas : Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP)

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul:

**PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS TERMINAL
KEPUHSARI JOMBANG JAWA TIMUR**

Adalah sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah TUGAS AKHIR 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 disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TUGAS AKHIR ini dapat dibuktikan terdapat unsur - unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, Febru
Penuli

Fitra Prah
21.21.909



ABSTRAK

Terminal memiliki peran penting sebagai simpul transportasi yang mendukung konektivitas antar daerah sekaligus mendorong pertumbuhan sosial dan ekonomi. Terminal Kepuhsari di Kabupaten Jombang, Jawa Timur, mengalami penurunan jumlah pengguna jasa transportasi setelah transisi kepengurusan dari Pemerintah Daerah (Pemda) ke Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jawa Timur pada tahun 2020. Transisi ini, yang dilakukan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, berdampak pada penurunan fungsi terminal sebagai tempat naik-turun penumpang dan perpindahan moda angkutan. Minimnya kendaraan umum yang masuk ke terminal serta kondisi fasilitas yang kurang terawat turut memengaruhi minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan terminal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Terminal Kepuhsari pasca transisi kepengurusan, menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). Melalui metode IPA, dianalisis kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna terminal. Sementara itu, metode QFD digunakan untuk mengubah kebutuhan pengguna menjadi rancangan perbaikan layanan yang terukur dan terstruktur.

Melalui matriks House of Quality (HoQ) pada metode QFD, dirumuskan sejumlah rekomendasi pengembangan, di antaranya peningkatan pemeliharaan fasilitas, penambahan papan informasi digital, penguatan pengawasan keamanan, dan optimalisasi pengelolaan terminal agar lebih menarik bagi penumpang dan operator angkutan umum.

Kata kunci: Terminal Kepuhsari, Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD).

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

(Al-Insyirah Ayat 5 : Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan)

Dengan segenap rasa syukur dan hati yang penuh haru, perjalanan panjang penuh perjuangan ini akhirnya mencapai titik akhir. Skripsi ini bukan sekadar lembaran kata-kata, tetapi saksi dari setiap air mata, kelelahan, ketidakpastian, dan pengorbanan yang telah terukir dalam perjalanan ini.

Teruntuk Ibu **SUDARMI**, terimakasih untuk setiap doa yang selalu engkau panjatkan untuk anak laki-laki yang berjuang untuk menyelesaikan S1, mungkin tanpa doa dan pertanyaan ibu di setiap bangun tidur “**SA SKRIPSI NYA SAMPAI MANA SUDAH ?**” mungkin kalau pertanyaan itu tidak penulis baca setiap hari skripsi ini tidak selesai, sekali lagi terimakasih sudah mempercayai penulis untuk melanjutkan studi di jawa.

Terimakasih untuk Ayah sekaligus pemberi kehidupan untuk saya yaitu Mr. **ALI RUSDI** yang tak pernah lelah memberi nasihat dan materil sehingga dapat menyelesaikan studi saya di S1 terimakasih mempercayakan mimpi bapak menjadi Engineering kepada anak laki-laki yang sangat bandel ini

Untuk saudara penulis **LUTFI SANDORA**, terimakasih untuk selalu mengingatkan penulis penting nya tanggung jawab kepada kepercayaan orangtua, terimakasih setiap teguran dan bantuan yang “mba” berikan, semoga di kemudian hari setiap angan dan Impian yang selalu sodara penulis ucap terjadi di kemudian hari “AMIIN”

Kepada teman **ALIH JENJANG** yang saya tidak bisa sebut satu persatu, terimakasih telah kebersamai saya sebagai pribadi yang sulit berteman, sekali

lagi terimakasih atas canda dan tawa yang kalian berikan, sampai bertemu di project selanjutnya

Terakhir untuk seseorang yang tiba-tiba datang dan membersamai penulis saat saat akhir dalam menyelesaikan skripsi, terimakasih sudah menemani, membantu dan menguatkan penulis, semoga semua yang selalu di angan-angankan terjadi di kemudian hari

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS TERMINAL TERMINAL KEPUHSARI JOMBANG JAWA TIMUR” sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir ini kepada :

1. Bapak Dr. Yosimson P. Manaha, ST., MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil
2. Bapak Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT. selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir
3. Bapak Ir. Eding Iskak Imananto, MT. selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir
4. Bapak dan Ibu Dosen Institut Teknologi Nasional Malang yang telah memberikan bimbingan serta ilmu pengetahuan guna menunjang penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil.
6. Rekan-rekan di Jurusan Teknik Sipil S-1

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mohon saran dari pembaca sekalian demi perbaikan penyusunan Tugas Akhir selanjutnya menjadi lebih baik dari segi ini maupun penyampaian. Terakhir, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Februari 2025

Fitra Prahaksa
NIM : 2121909

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi	4
1.5 Manfaat Studi	4
1.6 Batasan Masalah.....	4
1.7 Lokasi Studi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Terdahulu.....	6
2.2 Pengertian Trasnportasi	7
2.3 Pengertian Terminal.....	7
2.3.1 Fungsi Terminal	9
2.3.2 Lokasi Terminal	9
2.4 Fasilitas Terminal	10
2.4.1 Luas Fasilitas Terminal.....	12

2.5 Klasifikasi Terminal	13
2.5.1 Berdasarkan Kapasitasnya	14
2.5.2 Standar Kinerja Pelayanan Terminal	15
2.6 Metode Kinerja Pelayanan	17
2.6.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	17
2.7 Quality Function Deployment (QFD)	19
2.8 Uji Instrumen	22
2.8.1 Uji Validitas	23
2.8.2 Uji Reliabilitas	24
BAB III METODOLOGI STUDI	26
3.1 Rancangan Studi	26
3.2 Lokasi Studi	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1 Data Primer	27
3.4 Kegiatan Survei	28
3.4.1 Metode Survei	28
3.4.2 Peralatan Survey	29
3.5 Penentuan Populasi Dan Sampel	33
3.5.1 Sampel	33
3.5.2 Variabel Atribut	34
3.6 Instrumen Studi	35
3.7 Metode Uji Instrumen Data	36
3.7.1 Uji Validitas	36
3.7.2 Uji Reabilitas	37
3.8 Metode Analisis Data	38

3.8.1 Kuisisioner.....	38
3.8.2 Quality Function Deployment	38
3.9 Kesimpulan dan Saran.....	41
3.10 Bagan Alir Rencana.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Penjelasan Kondisi Eksisting	43
4.1.1 Lokasi Terminal	43
4.1.2 Bagian Bangunan Terminal.....	44
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	51
4.2.1 Identitas Responden.....	51
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	55
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	55
4.3.2 Hasil Uji Reabilitas.....	58
4.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	59
4.4.1 Perhitungan Rata-Rata Setiap Atribut.....	59
4.4.2 Menentukan Tingkat Kesesuaian	62
4.4.3 Analisis Pada Diagram Kartesius.....	63
4.5 Analisis Metode <i>Quality Fuction Deployment (QFD)</i>	68
4.5.1 Analisis Quality Function Deployment (QFD) terhadap Pelayanan Kinerja Terminal Kepuhsari.....	70
4.6 Rencana Pengembangan Terminal.....	78
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	83
5.2.1 Saran Bagi Pihak Pengelola Terminal.....	83

5.2.2 Saran Bagi Akademisi	83
5.2.3 Saran Bagi Masyarakat	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 2. 3 House Of Quality	22
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Studi.....	26
Gambar 3. 2 Diagram Alir.....	42
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Studi.....	43
Gambar 4. 2 Lay Out Terminal	44
Gambar 4. 3 Tempat Pemberhentian Bus.....	45
Gambar 4. 4 Tempat Pemberhentian Bus.....	46
Gambar 4. 5 Tempat Parkiran Kendaraan Pribadi.....	47
Gambar 4. 6 Ruang Tunggu	48
Gambar 4. 7 Kantin	49
Gambar 4. 8 Kantor Pengelolaan Terminal	50
Gambar 4. 9 Toilet terminal	51
Gambar 4. 10 Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 11 Identitas Berdasarkan Umur	52
Gambar 4. 12 Identitas Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4. 13 Banyak Perjalanan Yang Di Lakukan.....	54
Gambar 4. 14 Terakhir Kali Melakukan Perjalanan.....	54
Gambar 4. 15 Diagram Kartesius.....	64
Gambar 4. 16 Rencana Pengembangan Jalur Sirkulasi Terminal	78
Gambar 4. 17 Rencana Pengembangan Rambu - Rambu Terminal.....	79
Gambar 4. 18 Rencana Pengembangan Jadwal Bus Menggunakan Digital SIGNAGE	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Studi Terdahulu	6
Tabel 2. 2 Fasilitas Utama, Penunjang dan umum Dalam Terminal	11
Tabel 2. 3 Kebutuhan Luas Terminal	12
Tabel 3. 1 Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Jumlah Penumpang Keluar dan Masuk di terminal Jombang	33
Tabel 3. 3 Proporsi Pengambilan Sampel	34
Tabel 3. 4 Pemberian bobot Pada Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Nilai R table	56
Tabel 4. 2 Hasil uji validitas kuesioner identifikasi Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4. 3 Hasil uji validitas kuesioner identifikasi Harapan Konsumen	58
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 4. 5 Perhitungan rata-rata setiap atribut	61
Tabel 4. 6 Tingkat Kesesuaian	62
Tabel 4. 7 <i>Voice of Customer</i>	70
Tabel 4. 8 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	71
Tabel 4. 9 Goal Penumpang Terminal	72
Tabel 4. 10 Goal Penumpang Terminal	73
Tabel 4. 11 Analisis Respon Teknis Penumpang	74