

Integrasi Metode SERVQUAL, Model Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Peningkatan Kualitas Layanan di *Excited Digital Photo & Video Studio*

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh:

ELANDA MARADONNA

NRP : 6103867

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SURABAYA
SURABAYA
2016**



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Universitas Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Elanda Maradonna
NRP : 6103867
Fakultas/Jurusan : Teknik / Teknik Industri
E-mail address : elandamaradonna@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Universitas Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah :

LKP/KP Tugas Akhir/Skripsi Tesis Artikel jurnal

yang berjudul *) :

* Integrasi Metode SERVQUAL, Model Karlo, dan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Exited Digital Photo & Video Studio

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan Universitas Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain *) :

secara *fulltext*

hanya sebatas cantuman bibliografi dan abstrak, karena akan dipresentasikan di seminar eksternal

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : SURABAYA
Pada tanggal : 17 JUNI 2016

Penulis

(ELANDA MARADONNA)
nama terang dan tanda tangan

Dosen Pembimbing 1

(Martius Hartono)
nama terang dan tanda tangan

Mengetahui

Dosen Pembimbing 2

(M. Arbi Hadigat)
nama terang dan tanda tangan

* : *pilih salah satu*

Integrasi Metode SERVQUAL, Model Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Peningkatan Kualitas Layanan di *Excited Digital Photo & Video Studio*

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Industri**

Diterima dan Disetujui:


Pembimbing :

Dosen Pembimbing I



(Markus Hartono, S.T., M.Sc., Ph.D., CHFP)

Dosen Pembimbing II



(Mochammad Arbi Hadiyat, S.Si., M.Si.)

Penguji :



(Yenny Sari, S.T., M.Sc.)



(Rahman Dwi Wahyudi, S.T., M.T., MBA.)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



(Markus Hartono, S.T., M.Sc., Ph.D., CHFP)

ABSTRAK

Saat ini perekonomian tumbuh dengan pesat begitu pula dengan industri-industri yang ada di Indonesia, salah satunya adalah industri jasa. Sekarang sudah banyak sekali bermunculan berbagai industri jasa yang bergerak di bidang fotografi mulai dari yang masih berskala usaha individu sampai yang berskala besar. Untuk dapat bersaing maka diperlukan kualitas produk/jasa yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen.

Dalam rangka meningkatkan daya saingnya pihak manajemen *Excited Digital Photo & Video Studio* perlu mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta atribut-atribut penting yang mempengaruhi kepuasan konsumennya menggunakan dimensi dalam *Servqual*. Dengan memanfaatkan atribut-atribut dari metode *Servqual*, pihak manajemen dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumennya terhadap layanan yang sudah diberikan selama ini dan harus diperbaiki. Dari atribut-atribut itu kemudian tidak semuanya harus diperbaiki karena ada beberapa atribut layanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu perlu diintegrasikan dengan model Kano.

Tahapan dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisis deskriptif terhadap responden pelanggan dan manajemen, sehingga dapat diketahui gambaran umum dari latar belakang responden. Kemudian dilakukan analisis gap 5, yang diikuti dengan analisis gap 1, gap 2, gap 3, dan gap 4. Untuk mengetahui variabel mana yang menjadi prioritas, maka digunakan analisis Kano. Hasil kombinasi analisis Gap dan Kano yang kemudian menjadi elemen what dalam analisis QFD. Dalam tahap analisis QFD dapat ditentukan usulan perbaikan yang sesuai serta mengetahui usulan mana yang harus diprioritaskan terlebih dahulu. Dengan hasil analisis QFD, maka diharapkan dapat diperoleh usulan rancangan perbaikan kualitas layanan di *Excited Photo & Video Studio*.

Dari hasil pengolahan data dan analisis hasil yang telah dilakukan, variabel yang mengalami gap 5 adalah *Template design* yang ditawarkan menarik (-0,75), Penyedia jasa memiliki peralatan yang lengkap dan modern (-0,49), Karyawan bersikap ramah dan sopan pada pelanggan (-0,93), Karyawan peka terhadap kebutuhan individu pelanggan (-0,52), Keterampilan karyawan dalam bidangnya (foto, video, editing,dll) (-1,01), Kesesuaian dalam tenggat waktu pembuatan produk (album, video, dll) (-0,84), Harga yang dipatok terjangkau, (-0,64) Owner/Koordinator tanggap dalam menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan (-0,8), Penyedia jasa menjamin kesesuaian produk dengan yang ditawarkan (-1,14) dan Penyedia jasa menjamin *privacy* pelanggan (-1,25). Kemudian untuk hasil analisis dengan model Kano diketahui bahwa terdapat 7 atribut yang termasuk kategori *attractive* (Penampilan karyawan rapi dan menarik, Penyedia jasa memiliki peralatan yang lengkap dan modern, Karyawan bersikap ramah dan sopan pada pelanggan, Karyawan peka terhadap kebutuhan individu pelanggan, Keterampilan karyawan dalam bidangnya (foto, video, editing,dll), Kelengkapan paket yang ditawarkan (foto, video, dll), Kesesuaian dalam tenggat waktu pembuatan produk (album, video, dll), Karyawan tanggap dalam menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan, dan Penyedia jasa menjamin kesesuaian produk dengan yang ditawarkan) dan terdapat 2 variabel yang termasuk kategori *One-Dimensional* (*Template design* yang ditawarkan menarik, dan Harga yang dipatok terjangkau).

Berdasarkan pada hasil analisis QFD, maka diperoleh urutan prioritas usulan perbaikan yang harus diutamakan, yaitu "Membuat sistem/prosedur kerja yang jelas perihal proses pelayanan kepada pelanggan (SOP)" (22,82%), "Melakukan *training* secara periodik berkaitan dengan ketrampilan karyawan" (21,61%), "Merancang sistem *database* sederhana untuk mengetahui deadline dari setiap pelanggan" (19,19%), dan "Melakukan penyebaran kuisioner secara periodik untuk mengetahui selera dan kebutuhan mengenai *template design* pelanggan" (11,61%).

Kata Kunci: Fotografi, Analisis Gap, Kano, QFD.